



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**AKUNTABILITAS KINERJA PEGAWAI DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN KEBUTUHAN
LANJUT USIA (LANSIA)
(Studi Kasus di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul
Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau)**

SKRIPSI



OLEH :

IRMA IKROMUL MUFIDAH PUTRI

NIM. 11770523590

PROGRAM S1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIEF KASIM

RIAU

2021



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau

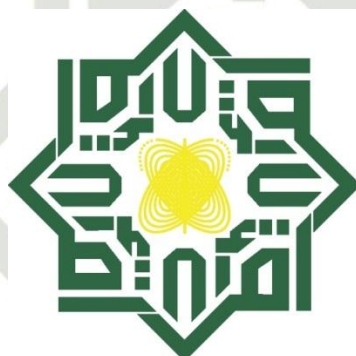
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

AKUNTABILITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEBUTUHAN LANJUT USIA (LANSIA)

**(Studi Kasus di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul
Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Mencapai
Gelar S1 Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu
Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

OLEH :

IRMA IKROMUL MUFIDAH PUTRI

NIM. 11770523590

PROGRAM S1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIEF KASIM

RIAU

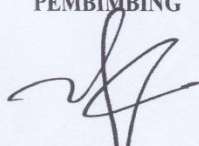
2021

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : IRMA IKROMUL MUFIDAH PUTRI
NIM : 11770523590
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : AKUNTABILITAS KINERJA PEGAWAI
DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN KEBUTUHAN LANJUT USIA
(LANSIA) (Studi Kasus di UPT Pelayanan Sosial
Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial
Provinsi Riau)

DISETUJUI OLEH
PEMBIMBING

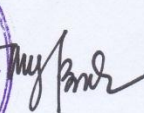


Afrizal, S.Sos, M.Si
NIP. 19690419 200701 1 025

MENGETAHUI

DEKAN
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial




Dr. H. Hanvarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PROGRAM STUDI
Ilmu Administrasi Negara



Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
NIP. 19790101 200710 1 003

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

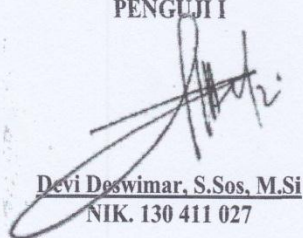
NAMA : IRMA IKROMUL MUFIDAH PUTRI
NIM : 11770523590
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL : AKUNTABILITAS KINERJA PEGAWAI
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
KEBUTUHAN LANJUT USIA (LANSIA) (Studi
Kasus di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha
Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau)
TANGGAL UJIAN : 23 JULI 2021

Disetujui Oleh
KETUA PENGUJI



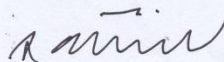
Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
NIP. 19790101 200710 1 003

PENGUJI I



Devi Deswimar, S.Sos, M.Si
NIK. 130 411 027

PENGUJI II



Mhd. Rafi, S.Sos, M.Si
NIK. 130 717 059

ABSTRAK

AKUNTABILITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEBUTUHAN LANJUT USIA (LANSIA) (Studi Kasus di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau)

Oleh :

**Irma Ikromul Mufidah Putri
11770523590**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau. Latar belakang penelitian ini didasarkan keterkaitan penulis untuk melakukan penelitian terhadap Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lanjut Usia (Lansia). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lanjut Usia (Lansia) Di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau dan apa yang menjadi hambatan Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lanjut Usia (Lansia) Di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini seluruhnya berjumlah 8 orang. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah telah melaksanakan system akuntabilitas kinerja sesuai dengan mekanisme pertanggungjawaban sudah cukup baik kepada pihak lanjut usia dimana pelayanan kebutuhan lansia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau semua didasarkan pada Standar Teknis Pelayanan yang ada pada PERMENSOS No. 9 Tahun 2018 Pasal 13. Masih terdapat beberapa hambatan yaitu kurang memadainya sarana prasarana yang mengurangi kenyamanan lansia dalam beraktivitas dipanti, keterbatasan anggaran dari Dinas Sosial Provinsi Riau terkait pembaharuan gedung dan fasilitas, keterbatasan transportasi yang kurang dipergunakan secara baik, keterbatasan fasilitas kesehatan yang kurang lengkap serta sikap dan perilaku lansia yang mempunyai kerakter yang berbeda-beda sehingga sulit untuk dipahami.

Kata Kunci : Akuntabilitas Kinerja

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Robilli'alamiin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul "AKUNTABILITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEBUTUHAN LANJUT USIA (LANSIA) (Studi Kasus di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau)". Selanjutnya shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW yang senantiasa dirindukan dan syafaatnya di hari akhir kelak.

Penulisan skripsi ini diperuntukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam skripsi ini penulis sadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penyusun. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. Peristimewa kepada kedua orang tua Ibunda tercinta Ibu Irza Iskandar dan Ayahanda Bapak Drs. Martias, telah merawat, membesarkan, membimbing dan selalu memberikan semangat dengan penuh

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengorbanan baik secara moril maupun materil dan selalu mendoakan ananda untuk dapat mewujudkan cita-cita hingga menjadi seorang sarjana.

Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, beserta Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara UIN SUSKA RIAU. Bapak Dr. Kamaruddin S.Sos, M.Si

Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara UIN SUSKA RIAU, Bapak Jhon Afrizal S.HI, MA

Pembimbing Akademik Dr. Jhon Afrizal., M.A yang telah memberikan arahan dan dorongan pada saat penulis pertama kali masuk kuliah sampai penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Dosen Pembimbing Bapak Afrizal, S.Sos, M.Si yang telah memberikan banyak arahan, masukan serta dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini

Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terkhusus nya pada Program Studi Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan baik dalam segi Akademik maupun Non Akademik kepada penulis, serta seluruh staff pegawai yang bekerja di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

9. Terima kasih untuk pihak UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha “Khusnul Khotimah” Dinas Sosial Provinsi Riau yang telah memberikan izin dan bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
 10. Rekan-rekan seperjuangan penulis dan sahabat bertukar pikiran selama penulisan Skripsi ini.
 11. Seluruh teman Administrasi Negara 2017 terkhusus Lokal A yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas kebersamaan, persaudaraan, dan kekeluargaan yang kita miliki bersama.
- Semoga semua motivasi, semangat, Do'a serta bantuan yang telah diberikan mendapatkan imbalan dari Allah SWT, penulis berharap semoga karya penulis ini dapat bermanfaat. Aamiin amin yaa Robbal alamiin.

Pekanbaru, Juli 2021
Penulis

IRMA IKROMUL MUFIDAH PUTRI
NIM.11770523590

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Akuntabilitas	12
2.2 Kinerja	23
2.3 Pelayanan	32
2.4 Lanjut Usia (Lansia)	36
2.5 Pandangan Islam	43
2.6 Penelitian Terdahulu	46
2.7 Definisi Konsep	49
2.8 Konsep Operasional	50
2.9 Kerangka Pemikiran	50
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	52
3.2 Jenis dan Sumber Data	52
3.3 Teknik Pengumpulan Data	53
3.4 Teknik Analisa Data	55



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	56
4.1 Dinas Sosial Provinsi Riau	56
4.1.1 Sejarah Dinas Sosial Provinsi Riau	56
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Sosial Provinsi Riau.....	60
4.1.3 Unit Pelaksana Teknis (UPT) PSTW "Khusnul Khotimah"	60
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	84
5.1 Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lanjut Usia (Lansia).....	84
5.2 Hambatan Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lanjut Usia (Lansia) ...	96
BAB VI PENUTUP	99
6.1 Kesimpulan	99
6.2 Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Penghuni UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru Tahun 2019 – 2021.....	6
Tabel 2.1	Konsep Operasional	50
Tabel 3.1	Informan Penelitian.....	54
Tabel 4.1	Sarana Prasarana UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru	69
Tabel 4.2	Pengasuh UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.....	69
Tabel 4.3	Jumlah dan Jenis Kelamin Lanjut Usia UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru Tahun 2019 – 2021	70
Tabel 4.4	Nama-Nama Wisma Beserta Keluarga Asuh dan Jumlah Lanjut Usia UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru Tahun 2021	71
Tabel 4.5	Agenda Kegiatan Harian Lansia UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru Tahun 2021	72

DAFTAR GAMBAR

<p>Gambar 2.1</p> <p>Gambar 4.1</p> <p>Gambar 4.2</p>	<p>Kerangka Pemikiran 51</p> <p>Struktur Organisasi UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah..... 65</p> <p>Struktur Pembagian Tugas..... 66</p>
--	---

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan publik, pemerintahan dalam pengelolaannya harus melakukan transparansi dan akuntabilitas publik. Akuntabilitas kinerja pemerintah adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui alat pertanggungjawaban secara periodik. Akuntabilitas diyakini mampu mengubah kondisi pemerintahan yang tidak dapat memberikan pelayanan publik secara baik dan menuju suatu tatanan pemerintahan yang demokratis. Penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel akan mendapat dukungan dari publik. Ada kepercayaan masyarakat atas apa yang diselenggarakan, direncanakan, dan dilaksanakan oleh program yang berorientasi kepada publik. Di pihak penyelenggara, akuntabilitas memerlukan komitmen pemerintah dalam melayani public (Riantiarno, 2012).

Kinerja merupakan dasar bergeraknya suatu organisasi didalam pemerintahan, oleh karena itu untuk terwujudnya pemerintahan yang baik sangat diperlukan kinerja pemerintahan yang transparansi dan akuntabilitas. Penilaian terhadap kinerja pemerintahan dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi. Penilaian tersebut dapat juga dijadikan sebagai perlakuan agar pemerintah daerah saling berpacu mencapai Good Governance.



Dalam institusi pemerintah khususnya, untuk mencapai good governance sangat diperlukan akuntabilitas pada setiap organisasi penggerak pemerintahan itu sendiri.

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip good governance yang berkaitan dengan pertanggungjawaban pimpinan atas keputusan dan hasil yang dicapai sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan dalam pelaksanaan tanggung jawab mengelola organisasi. Tuntutan akuntabilitas berkembang pesat sejak masa reformasi birokrasi. Tidak hanya akuntabilitas keuangan yang menjadi tuntutan publik tapi juga akuntabilitas kinerja.

Salah satu asas manajemen Aparatur Sipil Negara yaitu akuntabilitas sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah terhadap masyarakat. Penguatan akuntabilitas kinerja merupakan salah satu program yang dilaksanakan dalam rangka reformasi birokrasi untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN), meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, dan meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi

Sesuai dengan Inpres No. 7 Tahun 1999 menyatakan bahwa akuntabilitas kinerja adalah “Perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Akuntabilitas dalam arti sempit yaitu sebagai bentuk pertanggungjawaban pegawai atas organisasi atau instansinya. Sedangkan dalam artian luas, akuntabilitas yaitu kewajiban pegawai dalam memberikan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pertanggungjawaban atas kinerja yang diberikan kepada pihak yang lebih tinggi ataupun masyarakat (Moeheriono 2014:99).

Berdasarkan data proyeksi penduduk, diperkirakan tahun 2017 terdapat 23,66 juta jiwa penduduk lansia di Indonesia (9,03%). Diprediksi jumlah penduduk lansia tahun 2020 (27,08 juta), tahun 2025 (33,69 juta), tahun 2030 (40,95 juta) dan tahun 2035 (48,19 juta). Lanjut usia merupakan periode dimana seseorang individu telah mencapai kematangan dalam tingkat kehidupan sejalan dengan waktu. WHO menggolongkan lanjut usia menjadi 4 golongan yaitu : usia pertengahan (middle age) 45-59 tahun, lanjut usia (elderly) 60-74 tahun, lanjut usia tua (old) 75-90 tahun dan usia sangat tua (very old) diatas 90 tahun. Penduduk dengan usia tua tumbuh dengan sangat pesat baik di Negara maju maupun Negara berkembang, hal ini disebabkan oleh penurunan angka kelahiran dan kematian serta peningkatan angka harapan hidup, yang mengubah struktur penduduk secara keseluruhan (Kemenkes, 2017).

Dalam kehidupan sehari-hari, lansia mengalami berbagai permasalahan sosial, kesehatan, dan psikologis akibat proses penuaan yang dialami oleh lansia. Perubahan komposisi penduduk lanjut usia menimbulkan berbagai kebutuhan baru yang harus dipenuhi, terkait dengan aspek jasmani, psikologis, sosial dan ekonomi, dan apabila tidak terpenuhi dapat menyebabkan permasalahan yang kompleks bagi lanjut usia, baik sebagai individu, keluarga maupun masyarakat. Guna mengatasi permasalahan lanjut

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

usia, diperlukan program pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia yang terencana, tepat guna dan tetap memiliki karakteristik (Hermana, 2008: kemsos.go.id).

Undang-Undang No. 13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan lansia menyatakan bahwa dengan yang dimaksud lansia adalah penduduk yang telah mencapai usia 60 tahun keatas yang juga mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan keagamaan dan mental spiritual, pelayanan kesehatan, pelayanan kesempatan kerja, pelayanan pendidikan dan pelatihan, kemudahan menggunakan fasilitas, sarana dan prasarana umum, kemudahan dalam layanan dan bantuan hukum, perlindungan sosial, bantuan sosial bertujuan untuk memperpanjang usia harapan hidup dan masa produktif, terwujudnya kemandirian dan kesejahteraannya, terpeliharanya nilai budaya dan kekerabatan bangsa Indonesia serta lebih mendekatkan diri kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Menua adalah proses dimana menghilangnya secara perlahan kemampuan jaringan untuk memperbaiki diri atau mengganti struktur dan fungsi normalnya, sehingga tidak dapat bertahan terhadap luka (infeksi) dan tidak dapat memperbaiki kerusakan tersebut. Hal ini disebabkan fisik lansia dapat memperlambat kemunduran fungsi alat tubuh yang disebabkan bertambahnya umur. Secara umum kondisi lanjut usia yaitu, keadaan fisik lemah dan tak bedaya sehingga harus tergantung pada orang lain (Elizabeth B. Hurlock 1984:387).

Pada umumnya lanjut usia menghadapi keterbatasan dan ketidakmampuan sehingga kualitas hidup pada lansia menurun. Penuaan



ditandai dengan adanya kemunduran biologis yang terlihat sebagai gejala-gejala kemunduran fisik, antara lain kulit mulai mengendur, timbul keriput, rambut beruban, gigi mulai ompong, pendengaran dan pengelihan berkurang, mudah lelah, gerakan menjadi lamban dan kurang lincah, serta terjadi penimbunan lemak terutama lemak di perut dan pinggul. Kemunduran lain yang terjadi yaitu kemampuan kognitif seperti suka lupa, kemunduran orientasi terhadap waktu, ruang dan tempat serta tidak mudah menerima hal baru. Usia tua dapat disebut juga usia emas karena tidak semua orang mencapai usia tersebut. Orang lanjut usia membutuhkan tindakan perawatan yang baik agar ia dapat menikmati masa usia emas serta menjadi usia lanjut yang berguna dan bahagia.

Keberadaan lansia seringkali dianggap secara negative serta dianggap beban bagi pihak keluarga dan masyarakat sekitarnya, dianggap sebagai individu yang tidak mandiri. Pandangan ini menimbulkan anggapan bahwa menjadi tua identic dengan semakin banyaknya kesulitan yang dialami lansia. Lansia merupakan kelompok yang ketergantungan dengan orang-orang sekitar (Huda, 2004).

Lansia sangat membutuhkan pemeliharaan kesehatan, komunikasi aktif, sosialisasi, pengembangan intelektual, dan hubungan yang stabil dalam kehidupan untuk memenuhi kebutuhan dasar dalam mencapai kualitas hidup. Kualitas hidup seperti kesehatan fisik, keadaan psikologis, kemandirian, hubungan sosial, percaya diri yang sesuai dengan lingkungan tempat tinggal mereka (Kelen et al, 2016).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keberadaan lingkungan keluarga dan sosial yang menerima lansia

juga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan sosio-emosional lansia, namun begitu pula sebaliknya jika lingkungan keluarga dan sosial menolaknya atau tidak memberikan ruang hidup atau ruang interaksi bagi mereka maka tentunya memberikan dampak negatif bagi kelangsungan hidup lansia.

Tabel 1.1
Perkembangan Penghuni UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau Tahun 2019 – 2021

No	Tahun	Lansia Laki - Laki	Lansia Perempuan	Jumlah
1	2019	33 Orang	38 Orang	71 Orang
2	2020	37 Orang	33 Orang	70 Orang
3	2021	39 Orang	34 Orang	73 Orang

Sumber : Kantor UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau

Berdasarkan Table 1.1 diatas dapat diketahui bahwa Perkembangan Penghuni UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru pada tahun 2019 berjumlah 71 Orang terdiri dari 33 lansia laki-laki dan 38 lansia perempuan, pada tahun 2020 berjumlah 70 Orang terdiri dari 37 lansia laki-laki dan 33 lansia perempuan, dan pada tahun 2021 berjumlah 73 Orang terdiri dari 39 lansia laki-laki dan 34 lansia perempuan.

Berdasarkan hasil temuan dilapangan, bahwa pelayanan kebutuhan yang disediakan oleh UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah berupa sarana prasarana tempat tinggal/wisma yang berjumlah 13 wisma, masing-masing wisma ditempati 3-7 Orang lansia dengan petugas/pekerja sosial 3-4 Orang. Petugas/pekerja sosial mempunyai

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tanggungjawab seperti dalam memberikan pelayanan kesehatan, penyediaan obat-obatan, penyediaan makanan. Petugas/pekerja sosial ini merupakan hal yang sangat penting bagi para lanjut usia, dengan adanya pendamping lansia merasa lebih diperhatikan dan menjamin terpenuhinya kebutuhan mereka.

Gejala yang ditemui oleh penulis yaitu kondisi gedung yang terlihat tua dengan kondisi kamar tidur yang lantainya berpasir, dinding yang menghitam akibat dari kurang terjaganya kebersihan tentu ini akan mengganggu kesehatan dari lansia itu sendiri. Serta fasilitas seperti lemari, sofa, meja tamu yang kurang memadai untuk digunakan dan banyaknya tumpukan barang yang sudah tidak terpakai disudut ruangan.

Terkait dengan kondisi panti jompo memperlihatkan kondisi yang buruk. Belum adanya pembaharuan renovasi panti serta fasilitas didalamnya yang dilakukan oleh UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah karena faktor anggaran yang disediakan Dinas Sosial Provinsi Riau masih kurang. DPRD Provinsi Riau, Ade Hartati mengatakan “Orang tua merupakan tanggung jawab, karena itu diatur dalam undang-undang. Fakir miskin, anak telantar, itu dibiayai oleh Negara”. Perencanaan kebutuhan lansia bukan saja menyangkut kegiatan bimbingan sosial dan psikologis tetapi juga membutuhkan perencanaan kebutuhan renovasi fisik panti (Berita Tanggal 12 September 2020 18.59 WIB yang diakses dari <https://www.riauonline.co.id/riau/kota-pekanbaru/read/2020/09/12/pramulansia-karokean-tiap-hari-hingga-bak-kamar-mandi-jadi-tempat-tikus-berenang> , pada hari Jum’at, pukul 15.00 WIB).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mencermati banyaknya permasalahan yang dialami lansia, serta penanganannya, maka diperlukan pengembangan pelayanan bagi lansia, agar berbagai pelayanan yang dilaksanakan dapat lebih mampu memenuhi kebutuhan dan mengatasi permasalahannya seperti tekanan mental akibat ditempatkan oleh pihak keluarga di panti tersebut, ketidaksesuaian dengan teman satu wisma, kurang nyaman dengan tempat tinggal serta kesehatan fisik yang semakin melemah.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis merasa tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang masalah tersebut dan melakukan penelitian demi mengambil judul “Akuntabilitas Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lanjut Usia (Lansia) (Studi Kasus di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau)”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lanjut Usia (Lansia) di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau?
2. Apa saja Hambatan Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lanjut Usia (Lansia) Di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau?



1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan penulis, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lanjut Usia (Lansia) di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau
2. Untuk mengetahui hambatan Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lanjut Usia (Lansia) di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang bisa diambil oleh semua pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis
 - a. Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan kebutuhan kepada masyarakat (khususnya lansia)
 - b. Memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang dipelajari selama ini
 - c. Menambah ilmu pengetahuan melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi khususnya bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Manfaat Praktis

a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan kepada para pegawai di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau guna mengambil langkah yang tepat dalam meningkatkan pelayanan kebutuhan lansia.

b. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pertanggungjawaban kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan kebutuhan lanjut usia (Lansia) di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau

5. Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini lebih sistematis dan terarah maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada Bab II ini penulis memuat landasan teori yang ada hubungannya dengan penelitian ini sehingga masalah yang diteliti berisikan diantaranya teori-teori, pandangan islam, definisi konsep, indikator penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab III ini penulis mengemukakan tentang, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada Bab IV ini menjelaskan mengenai kondisi Kantor Dinas Sosial Provinsi Riau yang menyangkut sejarah berdirinya, gambaran umum wilayah, struktur organisasi dan aktivitas kantor.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab V ini penulis membahas dan menganalisa hasil penelitian mencakup Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lanjut Usia (Lansia), sehingga akan dapat menjawab secara ilmiah permasalahan yang dikasi penelitian ini.

BAB VI PENUTUP

Pada Bab VI ini merupakan penutup, dimana pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang mungkin berguna bagi instansi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

BAB II

LANDASAN TEORI

1. Akuntabilitas

2.1 Pengertian Akuntabilitas

Istilah akuntabilitas berasal dari bahasa Inggris *accountability* yang artinya pertanggungjawaban atau suatu keadaan untuk dipertanggungjawabkan atau keadaan untuk diminta pertanggungjawaban. Akuntabilitas sebagai bentuk kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah direncanakan sebelumnya, melalui media pertanggungjawaban yang dilakukan secara periodik. Akuntabilitas merupakan bentuk kewajiban penyedia penyelenggaraan kegiatan public untuk dapat menjelaskan dan menjawab segala hal yang menyangkut langkah dari seluruh keputusan dan proses yang dilakukan, serta pertanggungjawaban terhadap hasil kinerjanya (Penny Kusumastuti 2014:2).

Menurut lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan RI: “Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/pimpinan suatu unit organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau yang berwenang meminta pertanggungjawab. Akuntabilitas adalah hal yang penting untuk menjamin nilai-nilai efisiensi, efektifitas, reabilitas dan prediktibilitas. Suatu akuntabilitas tidak abstrak tapi konkrit dan harus ditentukan oleh hukum melalui Seperangkat prosedur



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang sangat spesifik mengenai masalah apa saja yang harus dipertanggungjawabkan. (LAN.2000:12)

Akuntabilitas publik adalah mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara periodik. Akuntabilitas merupakan kewajiban menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab atau menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk minta keterangan akan pertanggungjawaban. (Annisaningrum: 2010)

Akuntabilitas merujuk pada pertanggungjawaban seseorang kepada pihak yang memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban. Seperti yang dikemukakan Serdamayanti (2003:69) bahwa: “Akuntabilitas dapat dinyatakan sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang atau suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.”

Adanya pertanggungjawaban tersebut merupakan bentuk transparansi kegiatan yang dilakukan maupun segala kebijakan yang dilaksanakan. Akuntabilitas tidak hanya sebatas mempertanggungjawabkan hasil secara tulisan melalui laporan secara periodik, namun lebih pada pelaksanaannya yang harus secara nyata. Akuntabilitas merupakan wujud tanggung jawab penerima amanah kepada pemberi amanah. Jika merujuk pada sistem



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintahan, akuntabilitas merujuk kepada pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat.

Sedangkan menurut Mardiasmo (2006:3), akuntabilitas adalah bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan periodik. Jadi menurut Mardiasmo, akuntabilitas lebih kepada kewajiban untuk mempertanggungjawabkan misi atau tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Serdamayanti (2003:70), dalam pelaksanaannya, akuntabilitas dalam pemerintahan perlu memperhatikan prinsip-prinsip berikut:

1. Komitmen pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
2. Beberapa sistem yang dapat menjamin penggunaan sumberdaya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang ditetapkan.
4. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh.
5. Jujur, objektif, transparan dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah.

2.1.2 Dimensi Akuntabilitas

Akuntabilitas menjadi landasan utama proses terselenggaranya pemerintahan yang baik. Aparatur pemerintah harus



mempertanggungjawabkan seluruh kegiatan dan pelaksanaan kerjanya kepada public.

Menurut Mahmudi (2013), terdapat lima dimensi akuntabilitas yaitu :

1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran (accountability for probity and legality) merupakan akuntabilitas lembaga public untuj berperilaku jujur dalam bekerja dan menaati ketentuan hokum yang berlaku.
2. Akuntabilitas Manajerial merupakan pertanggungjawaban lembaga public untuk melakukan pengelolaan organisasi secara efektif dan efesien. Akuntabilitas dapat juga diartikan sebagai akuntabilitas kinerja.
3. Akuntabilitas Program berkaitan dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah organisasi telah mempertimbangkan alternative program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal. Lembaga public harus mempertanggungjawabkan program yang telah dibuat sampai pelaksanaan program tersebut, yang bermutu yang mendukung strategi dan pencapaian misi, visis dan tujuan organisasi.
4. Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban lembaga public atas kebijakan yang diambil. Lembaga public hendaknya dapat mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah di tetapkan dengan pertimbangan apa tujuan kebijakan tersebut. Apa tujuan, sasaran, pengaruh serta manfaat dan dampak yang diperoleh atas kebijakan tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Akuntabilita Finansial merupakan pertanggungjawaban lembaga untuk menggunakan uang pubik secara ekonomi, efisien dan efektif, tidak ada pemborosan dan kebocoran dana serta korupsi. Akuntabilitas ini menekankan pada ukuran anggaran dan finansial karena sangat penting dalam pengelolaan keuangan.

2.1.3 Jenis – Jenis Akuntabilitas

Menurut Raba (2006), akuntabilitas dibagi menjadi 4 jenis yaitu :

1. Akuntabilitas Hukum dan Peraturan, terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana public serta dibutuhkannya audit kepatuhan.
2. Akuntabilitas Proses, terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik. Dapat diwujudkan melalui pemberian layanan yang cepat, responsive dan murah biaya.
3. Akuntabilitas Program, terkait dengan perimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik, apakah pemda telah mempertimbangkan alternative program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal.
4. Akuntabilitas Kebijakan, terkait dengan pertanggungjawaban pemda dalam masyarakat luas, perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan

2.1.4 Indikator Akuntabilitas

Menurut Dadang Solihin (Wempy Banga, 2017), indicator akuntabilitas yaitu :

1. Adanya kesesuaian antara pelaksana dengan standar prosedur pelaksanaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Adanya sanksi yang ditetapkan kesalahan atay kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan

3. Adanya output dan income yang terukur

Perangkat indikator akuntabilitas yaitu sebagai berikut:

- a. Adanya Standar Operating Prosedure
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan
- c. Dalam penyelenggaraan kewenangan/pelaksanaan kebijakan
- d. Mekanisme pertanggungjawaban
- e. Laporan tahunan
- f. Laporan pertanggungjawaban
- g. Sistem pemantauan kinerja penyelenggara Negara
- h. Sistem pengawasan
- i. Mekanisme reward (hadiah) and punishment (hukuman)

1.5 Akuntabilitas Kinerja

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Bagi organisasi pelayan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu dalam memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan bagi para pimpinan dalam penyelenggaraan pelayanan guna melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemampuan dalam pembuatan kebijakan, manajemen, organisasi dan melaksanakan nilai moral serta etika sangat diperlukan oleh para administrator agar mereka berhasil melaksanakan pekerjaannya yaitu menyediakan barangbarang publik atau memberikan pelayanan secara profesional. Akan tetapi semua kemampuan tersebut berguna atau tidak, hanya dapat diketahui melalui akuntabilitas kinerja yang ditunjukkan mereka. Apakah mereka benar-benar melaksanakan tugasnya secara profesional sehingga memberikan manfaat atau memenuhi kebutuhan serta aspirasi masyarakat yang dilayani.

Pada prinsipnya, akuntabilitas sektor publik adalah kepada masyarakat, dengan indikator pada hasil pelayanan publik (output) yang dicapai sesuai target. Melalui pelayanan yang berkualitas akan dicapai hasil manfaat (outcomes) pembangunan pada perubahan kualitas pelayanan dan kesejahteraan masyarakat secara umum.

Akuntabilitas kinerja merupakan kewajiban pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pemberi amanah yang memiliki hak dan kewajiban untuk meminta pertanggung jawabannya tersebut (Mahsun: 2006).

Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah menyatakan bahwa akuntabilitas kinerja adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan yang telah diamanatkan para pemangku kepentingan dalam rangka



mencapai misi organisasi secara terukur dengan sasaran/target kinerja yang telah ditetapkan melalui laporan kinerja instansi pemerintah yang disusun secara periodik. Penguatan akuntabilitas kinerja merupakan salah satu program yang dilaksanakan dalam rangka reformasi birokrasi untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN), meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, dan meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi.

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah pada pokoknya adalah instrumen yang digunakan instansi pemerintah dalam memenuhi kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi, terdiri dari berbagai komponen yang merupakan satu kesatuan, yaitu perencanaan strategik, perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, dan pelaporan kinerja (LAN, 2003:3).

Menurut (Wakhyudi, 2007), sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah merupakan suatu tatanan, instrumen, dan metode pertanggungjawaban yang intinya meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Penerapan perencanaan strategi.
- b. Pengukuran kinerja.
- c. Pelaporan kinerja.
- d. Pemanfaatan informasi kinerja bagi perbaikan kinerja secara berkesinambungan.

Dalam Instruksi Presiden No. 7 Tahun 1999 dikatakan bahwa tujuan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah adalah untuk mendorong tercapainya akuntabilitas kinerja instansi pemerintah sebagai salah satu

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

prasyarat untuk terciptanya pemerintah yang baik dan terpercaya. Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dilaksanakan atas semua kegiatan utama instansi pemerintah yang memberikan kontribusi bagi pencapaian visi dan misi instansi pemerintah. Dikatakan juga dalam Inpres tersebut bahwa sasaran Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah adalah :

1. Menjadikan instansi pemerintah yang akuntabel sehingga dapat beroperasi secara efisien, efektif dan responsif terhadap aspirasi masyarakat dan lingkungannya
2. Terwujudnya transparansi instansi pemerintah
3. Terwujudnya partisipasi masyarakat dalam melaksanakan pembangunan nasional
4. Terpeliharanya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah

1.1.6 Akuntabilitas Pelayanan Publik

Hakekat dasar pelayanan publik adalah mewujudkan suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel dan transparan. Tersedianya pelayanan yang transparan dan akuntabel merupakan bentuk respon pemerintah guna mengoptimalkan pelayanan yang diberikan. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut di semua tahap mulai dari penyusunan program kegiatan dalam rangka pelayanan publik, pembiayaan, pelaksanaan hingga pada tahap evaluasi. Akuntabilitas dilakukan kepada pihak yang memberikan kewenangan (internal) dan pihak yang dikenai dampak penyelenggaraan pemerintahan (eksternal).

Terlaksananya pelayanan yang akuntabel dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas dapat



tercermin dari beberapa prinsip yang digunakan dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik (Rakhmat, 2009:105), yaitu:

- a. Menetapkan standar pelayanan, yaitu suatu standar prosedur pelayanan dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan yang berkualitas,
- b. Terbuka terhadap segala kritik, saran, maupun keluhan dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan,
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil, masyarakat secara transparan diberikan pilihan,
- d. Mempermudah akses ke seluruh masyarakat pelanggan,
- e. Menggunakan sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat secara efisien dan efektif,
- f. Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Akuntabilitas Pelayanan Publik Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pelayanan publik yaitu :

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik

- a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi : tingkat ketelitian, profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan dan kedisiplinan.
- b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar, akta atau janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, maka harus diupayakan perbaikan.
 - d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
 - e. Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai dengan mekanisme yang berlaku.
 - f. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
2. Akuntabilitas biaya pelayanan publik
- a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang telah ditetapkan.
 - b. Pengaduan masyarakat terkait penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas yang ditunjuk berdasarkan surat keputusan atau surat penugasan dari pejabat yang berwenang.
3. Akuntabilitas produk pelayanan publik
- a. Persyaratan dan administratif harus jelas dan dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.
 - b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah diharapkan.
 - c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



2.2 Kinerja

2.2.1 Pengertian Kinerja

Harbani Pasolong (2010:175), Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja (pegawai) dan kinerja (organisasi). Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Sedarmayanti (2007:310), Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi.

Kinerja merupakan aspek penting dalam upaya pencapaian suatu tujuan. Pencapaian tujuan yang maksimal merupakan buah dari kinerja tim atau individu yang baik, begitu pula sebaliknya kegagalan dalam mencapai sasaran yang telah dirumuskan juga merupakan akibat dari kinerja individu atau tim yang tidak optimal.

Anwar Prabu (2001:67), mengatakan bahwa kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Irwan (2000 : 588) kinerja (performance) adalah hasil kerja yang konkrit dapat diamati dan merupakan hal kerja yang dicapai oleh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pegawai dalam pelaksanaan tugas berdasarkan ukuran dan waktu yang telah ditentukan.

Menurut Ruky (2004 : 45) ada beberapa faktor untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu :

1. Kemampuan pegawai
2. Disiplin pegawai
3. Pelayanan yang diberikan

Perilaku, hasil, dan nilai tambah merupakan variabel yang tidak dapat dipisahkan dan saling tergantung satu sama lainnya. “ Pengukuran kinerja merupakan bagian dari fungsi pengendalian manajemen karena pengukuran kinerja dapat digunakan untuk melakukan pengendalian aktivitas. Setiap aktivitas harus terukur kinerjanya agar dapat diketahui tingkat efesiensinya dan efektivitasnya” (Mahmudi, 2005 : 64).

Sedarmayanti (2007:377), mengatakan kinerja pegawai dapat diukur dari :

- a. Prestasi kerja adalah hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas, baik secara kuantitas maupun kuantitas kerja.
- b. Keahlian adalah tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk kerjasama, komunikasi, inisiatif dan lain – lain.
- c. Perilaku adalah sikap atau tingkah laku pegawai yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas – tugasnya. Pengertian perilaku disini juga mencakup kejujuran, tanggung jawab, dan disiplin.
- d. Kepemimpinan merupakan aspek kemauan manajerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan



pekerjaan secara tepat dan cepat termasuk pengambilan keputusan dan penentuan prioritas.

2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut (Prawirosentono, 1999:27), faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

a. Efektifitas dan Efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien

b. Otoritas (wewenang)

Otoritas menurut adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya

c. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

d. Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber atau menyebutkan sumbernya.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Menurut (Kasmir, 2019 : 189-193) Adapun faktor-faktor yang

mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja adalah sebagai berikut :

a. Kemampuan dan keahlian

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar maka akan menghasilkan kinerja yang baik.

b. Pengetahuan

Pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, pengetahuan akan memudahkan seseorang dalam melakukan pekerjaannya,

c. Rancangan Kerja

Rancangan kerja akan mempermudah pegawai dalam mencapai tujuannya. Jika pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan secara tepat dan benar.

d. Kepribadian

Kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian yang berbeda. Jika memiliki kepribadian yang baik maka pekerjaan akan dilakukan secara sungguh-sungguh penuh dengan tanggung jawab sehingga hasil kerja baik.

e. Motivasi Kerja

Merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika pegawai memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dari luar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
Site Isann University of Sultan Syarif Kasim Riau



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dirinya (misalnya dari pihak lain), maka karyawan akan langsung terangsang melakukan sesuatu dengan baik. Dorongan tersebut akan menghasilkan kinerja yang baik.

f. **Kepemimpinan**

Merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola, memerintah bawahannya untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawab yang diberikannya. Meningkatnya kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh perilaku pimpinan yang menyenangkan, mengayomi, mendidik dan membimbing.

g. **Gaya Kepemimpinan**

Sikap seorang pimpinan dalam menghadapi bawahannya. Sikap pimpinan yang demokratis atau otoriter tergantung dengan kondisi organisasinya.

h. **Budaya Organisasi**

Merupakan kebiasaan atau norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi yang mengatur hal yang harus dipatuhi.

i. **Kepuasan Kerja**

Merupakan perasaan senang atau suka seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Jika pegawai senang akan pekerjaannya maka akan menghasilkan kinerja yang baik.

j. **Lingkungan Kerja**

Merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, sarana dan prasarana serta hubungan dengan sesama rekan kerja. lingkungan kerja harus dibuat nyaman dan dapat memberikan ketenangan maka akan membuat suasana kerja lebih kondusif sehingga meningkatkan hasil kerja menjadi lebih baik.



k. Loyalitas

Merupakan kesetiaan pegawai untuk tetap bekerja, ditunjukkan dengan bekerja sungguh-sungguh. Pegawai juga dapat dikatakan setia apabila dapat menjaga rahasia perusahaan. Loyalitas akan terus membangun agar terus bekarya menjadi lebih baik.

1. Komitmen Kerja

Merupakan kepatuhan pegawai untuk menjalankan kebijakan atau peraturan yang ada dalam bekerja. Dengan adanya kesepakatan atau peraturan maka akan mendorong pegawai bekerja lebih baik lagi.

m. Disiplin Kerja

Merupakan usaha pegawai dalam menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Dapat berupa datang tepat waktu, mengerjakan tugas tepat waktu.

2.3 Indikator Kinerja

Dalam suatu organisasi terdapat indikator kinerja yang dapat menjadi sumber acuan dari kinerja pegawai. Menurut Sedarmayanti (2014:198) “Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun kegiatan selesai dan berfungsi.

Menurut Sedarmayanti (2014:198) ada beberapa syarat indikator kinerja, yaitu sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Spesifikasi dan jelas, sehingga dapat dipahami dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi.
2. Dapat diukur secara obyektif, baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif, yaitu: dua atau lebih yang mengukur indikator kinerja mempunyai kesimpulan sama.
3. Relevan, harus melalui aspek obyektif yang relevan.
4. Dapat dicapai, penting dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan input, output, hasil, manfaat, dan dampak serta proses.
5. Harus fleksibel dan sensitif terhadap perubahan/penyesuaian, pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan.
6. Efektif, data/informasi yang berkaitan dengan indikator kinerja yang bersangkutan dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis dengan biaya yang tersedia.

Menurut (wibowo, 2007:86) Indikator kinerja menganjurkan sudut pandang propektif (harapan kedepannya) dari pada retrospektif (melihat kebelakang). ada tujuh indikator kinerja yaitu saranan, kompetensi, peluang, standar, umpan balik, tujuan da motif. yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan yang di harapkan.

Indikator yang dapat digunakan untuk menilai kinerja meliputi sebagaimana dijelaskan oleh (Dwiyanto 2002 : 48) adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas

yaitu tidak hanya mengukur tingkat efesiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dan output



2. Kualitas Layanan

yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas pelayanannya.

3. Responsivitas

yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program – program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas

yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip – prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi.

5. Akuntabilitas

yaitu menunjukkan seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Menurut Mutia (2009), terdapat beberapa indikator dalam pengukuran kinerja, yaitu :

1. Input (masukan), yaitu indikator yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat menghasilkan keluaran yang ditentukan, misalnya dana, SDM, informasi, dll.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Output (keluaran), yaitu sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik maupun non fisik.
3. Outcome (hasil), yaitu segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran (output) kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
4. Benefit (manfaat), yaitu sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
5. Impact (dampak), yaitu pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

2.2.4 Hambatan- Hambatan Pelaksanaan Kinerja

Menurut Irham Fahmi (2017 : 198-199) dalam menerapkan kinerja yang professional maka sering didapati berbagai macam hambatan. Adapun hambatan tersebut adalah :

- a. Masih kurangnya pemahaman mengenai kinerja, masih sebatas memahami konsep dan belum mengerti bagaimana menerapkannya dilapangan. Salah satu factor yang mempengaruhinya adalah latar belakang pendidikan, pengalaman dalam bidangnya serta seberapa sering mengikuti pelatihan dalam konteks kinerja.
- b. Sarana prasarana yang terdapat di kantor masih belum mendukung kearah konsep manajemen kinerja yang baik. Seperti perangkat computer dengan koneksi jaringan belum selalu online dengan cepat sehingga mengakses data menjadi terhambat. Serta kondisi bangunan yang masih jauh belum memenuhi standar kualitas yang digariskan dalam ketentuan dan prosedur



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baku sehingga mempengaruhi tingkat kenyamanan dan keamanan ditempat kerja

- c. Research, pelatihan, jurnal, dan buku teks yang mendukung pemahaman serta percepatan berbagai pihak dalam memahami dan menafsirkan tentang kinerja belum tersedia dengan lengkap.
- d. Hambatan antara teori dan praktik dilapangan
- e. Dukungan pihak terkait belum begitu maksimal

3.3 Pelayanan

3.3.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan menurut Moenir (1992:2004) dalam (Argyo Demartoto, 2006:13) adalah proses kegiatan yang diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Upaya dalam pembinaan dan pelayanan perlu diperbaiki baik diantaranya penyediaan fasilitas yang cukup demi menunjang pembekalan keterampilan bagi anak asuh. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). Pelayanan adalah aktivitas yang terorganisasi yang bertujuan untuk membantu para anggota masyarakat untuk saling menyesuaikan diri dengan sesamanya dan dengan lingkungan sosialnya.

Menurut Herbani Pasolong (2011 : 28) dimaksud dengan proses pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung yang ada pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oleh karena itu pelayanan merupakan suatu proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dengan meliputi seluruh kehidupan masyarakat. pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan. Pelayanan ini harus diberikan kepada seluruh masyarakat atau yang berhak untuk mendapatkan pelayanan tanpa terkecuali dengan tidak membedakan antara satu dengan yang lainnya

Menurut Sedarmayanti (2010: 243), Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara, dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah aktivitas yang dilakukan dalam pemberian jasa atau layanan yang mampu memberikan kepuasan akan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan sosial dilaksanakan dengan berlandaskan pada hak asasi manusia, aksesibilitas, partisipasi masyarakat, dan keterpaduan dengan mengacu prinsip-prinsip pekerjaan sosial. Pelayanan sosial bagi Lansia terlanter masuk dalam ranah jaminan sosial sebagaimana amanat Pasal 9 UU Nomor 11 Tahun 2009, bahwa jaminan sosial dimaksudkan untuk menjamin fakir miskin, anak yatim piatu terlanter, Lansia terlanter, penyandang cacat fisik, cacat mental, cacat fisik dan mental, eks penderita penyakit kronis yang mengalami masalah ketidakmampuan sosial ekonomi agar kebutuhan dasarnya terpenuhi.



2.3.2 Asas-Asas dan Prinsip Pelayanan

2.3.2.1 Asas – Asas Pelayanan

Menurut Sinambela, dkk (2011), asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Transparansi, Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan kewajiban, Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

2.3.2.2 Prinsip - Prinsip Pelayanan

Menurut KEMENPAN No. 63 tahun 2003 adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan public, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana Dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.



8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

4. Lanjut Usia (Lansia)

4.1 Definisi Lanjut Usia (Lansia)

Di Indonesia, umumnya seseorang dianggap memasuki kelompok Lansia pada usia 55 tahun, atau saat seseorang memasuki masa pensiun. Di negara industri maju, seseorang dianggap memasuki usia tua ketika mencapai 65 tahun. Pada umumnya para lansia merupakan bagian dari generasi tua yang akan menghadapi masalah. Selain perubahan dari segi fisik, lansia juga mengalami perubahan psikologis seperti kehilangan pasangan, teman-teman dekat (relation loneliness), sindrom sarang hampa (empty nest syndrome) yaitu perasaan kehilangan karena ditinggal oleh anak-anaknya dan perubahan peran. Perubahan psikologis tersebut sering mempengaruhi tingkah laku lansia (Gunarsa 2004)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lansia juga sering kali disebut usia orang yang sudah tidak produktif lagi, kondisi fisik rata-rata sudah menurun sehingga dalam keadaan uzur ini berbagai permasalahan mudah datang, dengan demikian di usia lanjut ini terkadang muncul semacam pemikiran bahwa mereka pada sisa-sisa umur menunggu kematian (Jalaluddin 2002).

2.4.2 Klasifikasi Lanjut Usia (Lansia)

WHO mengklasifikasikan lansia berdasarkan usia kronologis/biologis menjadi 4 kelompok, yaitu :

- Usia pertengahan (middle age) dengan usia antara 45 sampai 49 tahun
- Lanjut usia (elderly) dengan usia antara 60 sampai 74 tahun.
- Lanjut usia tua (old) dengan usia antara 75 sampai 90 tahun.
- Usia sangat tua (very old) dengan usia di atas 90 tahun.

Klasifikasi lansia menurut Depkes RI adalah sebagai berikut :

- Pralansia (prasenelis) adalah seseorang yang berusia antara 45 sampai 59 tahun.
- Lansia adalah seseorang yang berusia 60 tahun atau lebih.
- Lansia resiko tinggi adalah seseorang yang berusia 60 tahun atau lebih dan berusia 70 tahun atau lebih dengan masalah kesehatan.
- Lansia potensial adalah lansia mandiri yang masih mampu melakukan suatu pekerjaan yang dapat menghasilkan barang atau jasa.
- Lansia tidak potensial adalah lansia ketergantungan yang sudah tidak mampu mencari nafkah sehingga memerlukan bantuan orang lain



2.4.3 Kebutuhan Lanjut Usia (Lansia)

Menurut Darmojo dalam Gutomo, dkk (2009:22), bahwa para lanjut usia dapat mencapai kesejahteraan sosialnya apabila dapat terpenuhinya segala kebutuhan, antara lain:

- a. Kebutuhan Fisik-Biologis, yang meliputi: kebutuhan makan dan minum sesuai ukuran dan gizi yang diperlukan bagi lanjut usia, kebutuhan sandang dan papan, kebutuhan pelayanan kesehatan, berkaitan dengan penyembuhan penyakit yang diderita lanjut usia.
- b. Kebutuhan Mental-Psikologis, yaitu kebutuhan yang berkaitan dengan kondisi kejiwaan, misalnya kasih sayang, rasa tentram dan nyaman dari lingkungan fisik atau sosil yang dapat meresahkan jiwanya, dan kebutuhan rohani.
- c. Kebutuhan Sosial, yang menyangkut keinginan untuk bergaul dan mengaktualisasikan perasaan dan ide dalam dirinya, juga penghargaan dan pengakuan akan eksistensi dirinya.
- d. Kebutuhan Alat Bantu, menyangka pemaksimalan fungsi organ-organ tubuh yang usia telah mengalami penurunan, seperti kaca mata, tongkat pembantu jalan, alat bantu, dan kursi roda

Kebutuhan dasar manusia adalah segala sesuatu (seperti makan, minum, rasa aman, dan cinta) yang penting untuk menjaga kesehatan manusia sehingga manusia mampu mempertahankan hidupnya. Maslow (1984) menyatakan hirarki kebutuhan dasar manusia dibagi menjadi lima tingkatan prioritas.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



a. Kebutuhan Psikologis (Physiologic needs)

Seseorang akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan fisiologis terlebih dahulu daripada kebutuhan yang lain. Manusia mempunyai beberapa macam kebutuhan fisiologis, yaitu kebutuhan oksigen dan pertukaran gas, kebutuhan cairan dan elektrolit, kebutuhan nutrisi, kebutuhan kesehatan temperatur tubuh, kebutuhan eliminasi urine dan alvi, kebutuhan aktivitas, kebutuhan istirahat dan tidur, terbebas dari rasa nyeri, kebutuhan tempat tinggal.

b. Kebutuhan Keselamatan Dan Rasa Aman (Safety and security needs)

Kebutuhan rasa aman adalah suatu keadaan yang membuat seseorang merasa aman dan bebas dari ancaman serta bahaya. Sementara kebutuhan keselamatan merupakan bentuk perlibatan dalam memelihara diri, seperti melindungi diri terhadap trauma fisik.

c. Keselamatan Dan Rasa Aman Secara Fisik

Keselamatan dan rasa aman fisik dapat dilakukan dengan cara menjaga tubuh dari berbagai ancaman, seperti bahaya, kecelakaan, cedera, dan paparan lingkungan. Pemenuhan kebutuhan keselamatan fisik pada kondisi tertentu terkadang dijadikan sebagai prioritas lebih dahulu daripada kebutuhan fisiologis.

d. Keselamatan Dan Rasa Aman Secara Psikologis

Keselamatan dan rasa aman secara psikologis dapat tercapai jika seseorang mampu mengerti apa yang diinginkan dan diharapkan oleh orang lain terhadap dirinya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Kebutuhan Cinta Dan Rasa Memiliki (Love and belonging needs)

Prioritas selanjutnya setelah kebutuhan keselamatan dan rasa memiliki adalah kebutuhan cinta dan rasa memiliki. Kebutuhan cinta dan rasa memiliki adalah kebutuhan untuk memberikan dan menerima rasa cinta kasih dan memiliki. Setiap individu membutuhkan rasa cinta dari orang lain dan membutuhkan penerimaan dari teman maupun masyarakat.

f. Kebutuhan Harga Diri (Self-esteem needs)

Prioritas selanjutnya setelah kebutuhan cinta dan rasa memiliki adalah kebutuhan harga diri. Kebutuhan harga diri adalah suatu keadaan yang membuat seseorang merasa puas akan dirinya, bangga, dan merasa dihargai karena kemampuan dan perbuatannya. Kebutuhan harga diri berkaitan dengan keinginan terhadap kekuatan, pencapaian, kompetensi, rasa cukup, dan kemerdekaan.

g. Kebutuhan Aktualisasi Diri (Needs for self actualization)

Kebutuhan aktualisasi diri merupakan prioritas kebutuhan paling rendah, namun memiliki tingkat kebutuhan paling tinggi dalam hirarki Maslow.

Kebutuhan aktualisasi diri, diantaranya meliputi :

Kebutuhan pengenalan diri sendiri

Kebutuhan penerimaan diri

Kebutuhan pemenuhan diri sendiri

Demokratis

Penghargaan diri

Menurut Depsos RI, lansia mempunyai kebutuhan yang meliputi:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kebutuhan fisik, meliputi rumah/tempat tinggal, kesehatan dan makanan, pakaian, alat-alat bantu, dan pemakaman.
2. Kebutuhan psikis/kejiwaan, mencakup kebutuhan rasa aman dan damai, kebutuhan berinteraksi dan mendapatkan dukungan dari orang lain, berprestasi dan berekspresi serta memperoleh penerimaan dan pengakuan.
3. Kebutuhan mental spiritual, berkaitan dengan aspek keagamaan dan kepercayaan dalam kehidupan termasuk menghadapi kematian.
4. Kebutuhan ekonomi, terutama bagi lansia yang tidak mampu baik lansia potensial maupun lansia tidak potensial, sehingga perlu dibantu dalam hal memenuhi kebutuhan hidupnya.
5. Kebutuhan bantuan hukum, bagi lansia yang menjadi korban pemerasan, penipuan, penganiayaan, dan tindak kekerasan (Departemen Sosial RI, 2009: 9-10).

Tidak semua lansia dapat hidup secara layak dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, namun banyak para lansia yang karena kondisi sosial ekonomi keluarga atau sebab-sebab lain mereka mengalami keterlantaran dalam hidupnya, terutama dalam bidang :

1. Kebutuhan jasmani, antara lain:
 - a. Kurang terpenuhinya kebutuhan pokok secara layak
 - b. Kurang terpenuhinya kebutuhan kesehatan dan pemeliharaan diri yang tidak baik
 - c. Tidak adanya pengisian waktu luang



2. Kebutuhan rohani

- a. Tidak adanya pemenuhan kebutuhan psikis berupa kasih sayang dalam keluarga maupun masyarakat disekitar lingkungannya
- b. Tidak adanya gairah hidup dan selalu merasa khawatir menghadapi sisa hidupnya

3. Kebutuhan sosial

- a. Tidak adanya pemenuhan kebutuhan sosial yakni tidak adanya hubungan baik dengan keluarga
- b. Tidak adanya hubungan baik dari masyarakat dan lingkungan sekitar di tempat tinggalnya (Sri Salmah, 2010: 18)

Undang Nomor 13 tahun 1998 yang menyatakan tentang indikator

kesejahteraan bagi lansia yang meliputi sebagai berikut :

1. Pelayanan Keagamaan Dan Mental Spiritual
2. Pelayanan Kesehatan
3. Pelayanan Kesempatan Kerja
4. Pelayanan Pendidikan Dan Pelatihan
5. Kemudahan Menggunakan Fasilitas, Sarana Dan Prasarana Umum
6. Kemudahan Dalam Layanan Dan Bantuan Hukum
7. Perlindungan Sosial
8. Bantuan Sosial

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



2.5 Pandangan Islam

a. Pandangan Islam Tentang Akuntabilitas

Konsep akuntabilitas dalam Islam tidak hanya akuntabilitas kepada stakeholders saja tetapi juga kepada Allah dan masyarakat.

Dalam perspektif islam sesuai dengan firman Allah SWT dalam Surah (Qs. AL-Isra' 17:36) :

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ
كَانَ عِنْدَهُ مَسْئُولًا

Aritnya :“ Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungan jawabnya.”

b. Pandangan Islam Tentang Kinerja

Islam memerintahkan manusia agar melaksanakan aktivitas produksi dan pengembangannya, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, lewat pengerahan segala kemampuannya dengan tekun. Al-Qur'an menerangkan bahwa hamparan bumi adalah potensi yang dengan ketekunan manusianya menciptakan dan mengembangkannya Aktivitas terbaik itu akan menghasilkan produktivitas tertinggi dengan tujuan keridhaan Allah SWT sehingga ini sejalan dengan firman QS At Taubah :

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Artinya : "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (QS At Taubah : 105).

c. Pandangan Islam Tentang Pelayanan

Menurut ensiklopedi islam pelayananan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.

Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut:

1. Prinsip Tolong Menolong (Ta'awun)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagai mana dijelaskan dalam ayat al qur'an :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٠١﴾

Artinya : Dan tolong menolong lah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya (Al-Maidah 5:2).

2. Prinsip Memberi Kemudahan (At-Taysir)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (masyaqah) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.

Firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah:185 yaitu,

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَى مَا هَذَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.”

d. Pandangan Islam Tentang Lansia

Dukungan terhadap para lansia dan penghormatan terhadap mereka adalah hal yang ditekankan dalam Islam. Nabi Muhammad Saw bersabda, penghormatan terhadap para lansia muslim adalah ketundukan kepada Tuhan. Beliau menegaskan, berkah dan kebaikan abadi bersama para lansia kalian. Dalam Islam, penuaan sebagai tanda dan simbol pengalaman dan ilmu. Para lansia memiliki kedudukan tinggi di masyarakat, khususnya, dari sisi bahwa mereka adalah harta dari ilmu dan pengalaman, serta informasi dan pemikiran. Oleh sebab itu, mereka harus dihormati, dicintai dan diperhatikan serta pengalaman-pengalamannya harus

State Islamic University of Sultan Syarif Hassan Riau



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimanfaatkan. Nabi Muhammad SAW bersabda, hormatilah orang-orang yang lebih tua dari kalian dan cintai serta kasihilah orang-orang yang lebih muda dari kalian.

Hal ini dapat dipahami dari perjalanan hidup manusia sebagaimana dalam surat Gafir (40:67)

هُوَ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ تُرَابٍ ثُمَّ مِنْ نُطْفَةٍ ثُمَّ مِنْ عَلَقَةٍ
ثُمَّ يُخْرِجُكُمْ طِفْلًا ثُمَّ لِتَبْلُغُوا أَشَدَّكُمْ ثُمَّ لِتَكُونُوا
شُيُوخًا وَمِنْكُمْ مَنْ يُتَوَفَّى مِنْ قَبْلُ وَلِتَبْلُغُوا أَجَلًا مُّسَمًّى
وَلَعَلَّكُمْ تَعْقِلُونَ ﴿٦٧﴾

Artinya: “Dia-lah yang menciptakan kamu dari tanah kemudian dari setetes mani, sesudah itu dari segumpal darah, kemudian dilahirkannya kamu sebagai seorang anak, kemudian(kamu dibiarkan hidup)supaya kamu sampai kepada masa (dewasa), kemudian (dibiarkan kamu hidup lagi) sampai tua, diantara kamu ada yang diwafatkan sebelum itu. (kami perbuat demikian) supaya kamu sampai kepada ajal yang ditentukan dan supaya kamu memahaminya(nya).

2.6 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, hasil penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan untuk membantu untuk dapat faktor-faktor penting lainnya yang dapat dijadikan sebagai landasan kajian untuk dapat menggambarkan wawasan berpikir peneliti. Adapun penelitian terdahulu yang dapat mendukung penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Istiqomah (2017) mengenai **Pemenuhan Kebutuhan Dasar Pada Lansia Dengan**



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Demensia Di Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Pucang Gading

Semarang, menunjukkan bahwa Lansia dengan demensia memiliki banyak kebutuhan, termasuk kebutuhan dasar yang perlu dibantu oleh pengasuh (caregiver) dalam pemenuhannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemenuhan kebutuhan dasar pada Lansia dengan demensia di Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Pucang Gading Semarang. Hasil penelitian mendeskripsikan bahwa kebutuhan yang paling banyak terpenuhi adalah kebutuhan tempat tinggal (91,2%) pada kebutuhan fisiologis, kebutuhan kebersihan kulit tubuh (82,4%) pada kebutuhan keselamatan dan rasa aman, kebutuhan menerima kasih sayang (79,4%) pada kebutuhan cinta dan rasa memiliki, kebutuhan diakui orang lain (79,4%) pada kebutuhan harga diri, dan kebutuhan penerimaan diri (85,3%) pada kebutuhan aktualisasi diri. Sedangkan pemenuhan kebutuhan yang banyak tidak terpenuhi adalah kebutuhan cairan (70,6%) pada kebutuhan fisiologis, kebutuhan interaksi (85,3%) pada kebutuhan keselamatan dan rasa aman, kebutuhan peran (79,4%) pada kebutuhan cinta dan rasa memiliki, kebutuhan penghargaan (67,6%) pada kebutuhan harga diri dan kebutuhan mengenal diri sendiri (79,6%) pada kebutuhan aktualisasi diri.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bellia Ananda (2018) mengenai **Upaya Pemenuhan Kebutuhan Lansia Di Panti Warga Lama Kabupaten Ogan Ilir**, menunjukkan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya pemenuhan kebutuhan lansia meliputi aspek kebutuhan yaitu aspek pelayanan keagamaan dan mental spiritual, aspek pelayanan



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesehatan dan bantuan sosial, aspek pelayanan pendidikan dan pelatihan. teknik analisis data adalah mendeskripsikan pemenuhan kebutuhan lansia yang berupa kebutuhan fisik-biologis, kebutuhan mental-psikologis, kebutuhan sosial, kebutuhan alat bantu, secara deskriptif persentase. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, upaya pemenuhan kebutuhan warga lansia di Panti Warga Tama, kurang terpenuhi karena kebutuhan lansia sudah disediakan oleh Panti Warga Tama sesuai dengan pedoman pada layanan lansia, walaupun masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam hal pemberian makanan tambahan, pemberian pakaian masih sangat terbatas.

3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurul Chairi Nurdin (2017) mengenai **Studi Tentang Pelayanan Kesejahteraan Warga Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa**, menunjukkan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, pelaksanaan program kerja di PSTW Gau Mabaji, Tingkat kesejahteraan lansia di PSTW Gau Mabaji dan Hambatan yang terjadi selama pelaksanaan program pelayanan kesejahteraan di PSTW Gau Mabaji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Pelaksanaan program kerja di PSTW Gau Mabaji berjalan baik, terbukti dari seluruh program kerja yang dilaksanakan, tak ada satu pun yang terhambat dan tidak terlaksana ditambah pendanaan yang lancar dari pihak pemerintah. (2) Tingkat kesejahteraan lansia di PSTW Gau Mabaji sangatlah baik dan sangat memenuhi standar. Lansia yang hidup sudah lama di panti tersebut



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merasa sangat nyaman dan aman berada disana ditambah pelayanan yang sangat baik oleh pihak pegawai. (3) Hambatan dalam melaksanakan program pelayanan di PSTW Gau Mabaji hampir tidak ada.

Definisi Konsep

Definisi konsep adalah batasan pengertian terhadap factor variable yang diperkirakan supaya tidak terjadi salah pengertian dalam penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menyampaikan definisi konsep yang digunakan adalah:

1. Akuntabilitas kinerja merupakan kewajiban pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pemberi amanah yang memiliki hak dan kewajiban untuk meminta pertanggung jawabannya tersebut (Mahsun: 2006)
2. Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (UU No. 25 Tahun 2009)
3. Lansia (Lanjut Usia) merupakan proses alamiah yang terjadi secara berkesinambungan pada manusia dimana ketika menua seseorang akan mengalami beberapa perubahan yang pada akhirnya akan mempengaruhi keadaan fungsi dan kemampuan seluruh tubuh (Fatmah: 2010)



2.8 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah uraian dari konsep yang sudah dirumuskan dalam bentuk indikator yang telah memudahkan operasional dalam penelitian.

Adapun konsep operasional yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

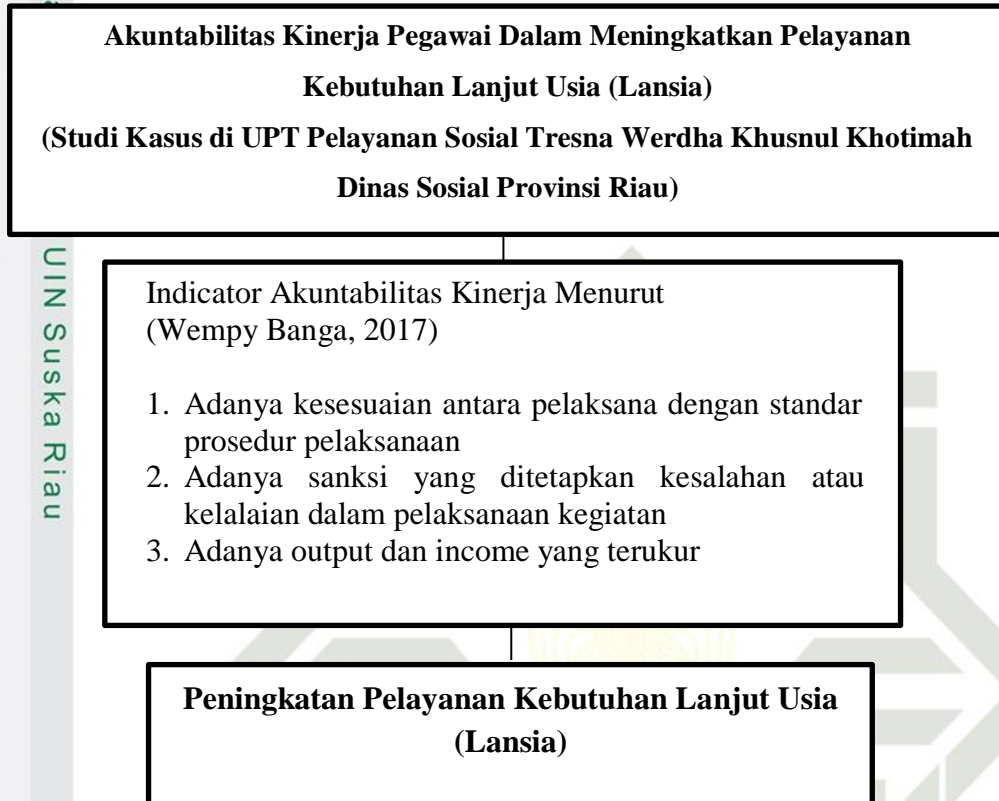
Tabel 2.1 Konsep Operasional

Variable	Indikator	Sub Indikator
Akuntabilitas Kinerja Wempy Banga, 2017)	Adanya kesesuaian antara pelaksana dengan standar prosedur pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya Standar Operating Procedure (SOP) dalam pelaksanaan kebijakan. • Adanya Mekanisme pertanggungjawaban Pelayanan • Kualitas Pelayanan • Produktivitas
	Adanya sanksi yang ditetapkan atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya sanksi administrative • Responsibilitas
	Adanya output dan outcome yang terukur	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya sistem pengawasan • Responsivitas

2.9 Kerangka Pemikiran

Menurut Uma Sekaran dalam Pasolong (2012), kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang urgen. Pada dasarnya kerangka berfikir adalah penjelasan sementara mengenai objek penelitian yang menjadi permasalahan pada penelitian yang akan dilakukan.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk penyelesaian penelitian ini terutama untuk memperoleh data yang diperlukan. Penulisan ini untuk mendapatkan data yang akurat dan langsung ke lokasi penelitian yang dilaksanakan di Kantor UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau, tepatnya di Jalan Kaharuddin Nasution N0. 11 Km 10 Hentian Marpoyan Damai.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif. Analisis Deskriptif merupakan analisis yang banyak digunakan untuk mengkaji satu variable (Habibi Pasolong, 2012:189). Adapun jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian dengan cara mendeskripsikan secara langsung fenomena yang terjadi pada objek penelitian.

3.2.2 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang berkaitan langsung dengan obyek penelitian. Data penelitian di dapat dari wawancara serta pengamatan merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya.



2. Data Sekunder

Data sekunder Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, hal ini diperoleh dari berbagai sumber baik berupa laporan, maupun informasi dari pihak terkait.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa metode berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan langsung dan biasanya seorang informan atau seorang autoritas (seorang ahli atau yang berwenang dalam suatu masalah) pertanyaan-pertanyaan yang diajukan biasanya disiapkan terlebih dahulu yang diarahkan kepada informasi-informasi untuk topik yang akan digarap. (Kerap, 2004:182).

Menurut Moeloeng (2005:133) pada dasarnya penelitian kualitatif mengambil jumlah informan yang lebih kecil dibandingkan dengan bentuk penelitian lainnya. Oleh karena itu, peneliti terlebih dahulu menentukan informan dalam memperoleh informasi yang diharapkan. Penelitian ini menggunakan teknik purpose sampling, yakni pengambilan informan secara tidak acak, tetapi melalui pertimbangan dan kriteria. Pada penelitian ini, informan yang akan peneliti wawancara dapat dilihat pada table 3.1 berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Table 3.1
Informan Penelitian Kantor UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha
Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau

No	Informan Penelitian	Jabatan	Jumlah
1.	Najaris, S.H	Kepala Seksi Pembinaan Sosial	1 Orang
2.	Mamah Rismawati, S.Ap	Kepala Seksi Pelayanan Sosial	1 Orang
3.	Aidilla Nurhani	Pramulansia	1 Orang
4.	1. Saritem 2. Hj. Syariah 3. Ramli 4. M. Nasir 5. Syamsuar	Lansia	5 Orang
Jumlah			8 Orang

Sumber : Data Olahan Tahun 2021

2. Observasi

Menurut Irawan (2004 : 63) observasi merupakan pengumpulan data dengan cara melihat dengan dekat keadaan objek penelitian atau mengamati langsung terhadap objek yang diteliti. Observasi ini dilakukan di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau, penulis menggunakan teknik pengumpulan langsung dengan perilaku manusia serta perlu pengamatan langsung.

4. Dokumentasi

Yaitu fakta dan data yang tersimpan dalam bentuk dokumentasi, surat-surat, berkas, laporan atau file, yang sifat utamanya tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam.



3.4 Teknik Analisa Data

Analisis data adalah mengurangi dan mengelola data mentah menjadi data yang dapat diartikan dan dipahami secara lebih spesifik serta diakui dalam suatu perspektif ilmiah yang sama, sehingga dari analisis data yang baik adalah data olah yang tepat dan dimaknai sama atau relative sama dan tidak bisa atau menimbulkan perspektif yang berbeda-beda. Analisis data dilakukan dengan tahapan :

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangku, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema serta pola. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. (Sugiono 2013:99)

2. Penyajian Data (Data Display)

Data yang disajikan dalam bentuk deskriptif, sehingga dapat menyampaikan gagasan bahwa data disajikan secara sistematis, penyajian data dilakukan secermat mungkin, yang dilengkapi dengan table foto dan bagan untuk membantu peneliti dalam memahami pola yang tepat dalam data, dan untuk menentukan apa yang perlu ditambahkan dalam analisis.

3. Pengambilan Kesimpulan

Penyimpulan data merupakan bagian akhir dari suatu penelitian setelah sebelumnya peneliti melakukan proses pengumpulan data, reduksi data, analisis dan terakhir penyimpulan data.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4. Dinas Sosial Provinsi Riau

4.1 Sejarah Dinas Sosial Provinsi Riau

Sebelum ibukota Provinsi Riau ditetapkan di Pekanbaru, Ibukota Provinsi ini terletak di Tanjung Pinang. Pada saat itu semua Jawatan atau Dinas Tingkat I berpusat di Tanjung Pinang, termasuk juga Kantor Wilayah Departemen Sosial Provinsi Riau, Kantor Wilayah Departemen Sosial Provinsi Riau sewaktu berpusat di Tanjung Pinang bernama Jawatan Sosial yang didirikan pada tahun 1961. Sewaktu Ibukota Provinsi Riau dipindahkan dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru, termasuk Jawatan Sosial pada Tahun 1963.

Tahun 1974 Jawatan Sosial diubah namanya menjadi kantor Wilayah Departemen Sosial Provinsi Riau. Pelaksanaan pembangunan gedung Kantor Wilayah Departemen Sosial Provinsi Riau dilakukan PT. GIAM RIAU, mulai tanggal 10 November 1975 sampai 10 Juni 1976, dan diresmikan pemakaiannya pada tanggal 25 Juni 1976 dan Menteri Sosial RI yang pada waktu itu dijabat oleh HMS. Mentareja SH, sedangkan Kepala Kantor Wilayah Departemen Sosial Provinsi Riau pada saat itu adalah H. Abdul Karim Said.

Krisis moneter yang terjadi bulan Juli 1997. pemerintahan menghadapi masalah yang kian besar, masalah kemiskinan dan pengangguran yang menuntut pemerintahan untuk bekerja keras. Gejolak ini membawa implikasi



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan dilaksanakannya Sidanh Istimewa MPR pada bulan November 1988 yang menghasilkan 12 ketetapan. Kabinet Reformasi melaksanakan kegiatannya segera setelah pemerintahan baru terbentuk. Berbagai Departemen dituntut untuk memberikan pelayanan ekstra kepada masyarakat. Salah satu bentuk dari kerja keras ini antara lain memunculkan program yang terkenal dengan istilah . Program Jaring Pengaman Sosial (JPS). Dalam era reformasi Departemen Sosial menetapkan 3 program pokok, yakni Program Penyelamatan, Reguler dan Pemberdayaan. Melaksanakan pemilihan umum secara LUBER, JURDIL, pada tanggal 7 Juli 1999 yang dapat berjalan lancar.

Pembentukan MPR RI dan DPR RI. Kemudian dilaksanaka Sidang Umum MPR dari tanggal 1 sampai dengan 20 Oktober 1999 yang antara lain memilih Presiden dan Wakil Presiden. Terpilihnya Prof. DR. Amien Rais Sebagai Ketua MPR, Ir. Akbar Tanjung sebagai Ketua DPR, KH. Abdurachman Wahid sebagai Presiden dan Megawati Soekarnoputri sebagai Wakil Presiden. Tanggal 26 Oktober 1999, pengumuman susunan kabinet Persatuan Nasional yang terdiri dari 35 Menteri sebagai pembantu Presiden, dan Departemen Sosial tidak termasuk dalam susuna kabinet. Pada tanggal 26 oktober 1999, Sekretaris Jenderal Departemen Sosial diwawancarai oleh TVRI, yang menyatakan bahwa Departemen Sosial berada pada Menteri Koordinator Kesejahteraan Rakyat dan Pengatasan Kemiskinan. Pada tanggal 26 Oktober 1999 para Kakanwil dan Eselon II di Pusat, diundang oleh Bapak Sekjen guna perpisahan dengan Ibu Menteri Sosial Prof. DR. Ir. Yustika S Baharsjah, M.Sc. dan penyampaian ketidakberadaan Departemen Sosial dan penyusunan Kabinet tersebut



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada tanggal 27 Oktober 1999 para Esselon I dan para pakar sosial diterima oleh Presiden RI guna menyampaikan agar Departemen Sosial tetap eksis. Namun Bapak Presiden tetap pada pendiriannya dan aspirasi tersebut diteruskan melalui Ketua DPR RI, yang kemudian para Kakanwil di daerah dapat menyampiakannya pada tanggal 28 Oktober 1999 pagi hari sebelum pukul 12.00 WIB. Pada tanggal 28 Oktober 1999 pukul 08.15, seluruh karyawan/karyawati Departemen Sosial, Depsos Kodya Pekanbaru, UPT, menyampaikan aspirasinya ke DPR Provinsi Riau tentang beberapa hal, kemudian dilanjutkan kepada Presiden RI dan Ketua DPR RI pusat agar Departemen Sosial tetap eksis.

DPR RI menjanjikan akan menyampaikan hal tersebut kepada Presiden RI, dan direncanakan pertemuan DPR RI dengan Presiden adalah tanggal 15 November 1999. Sidang paripurna DPR RI baru dapat dilaksanakan pada tanggal 18 November 1999 dengan acara pokok mendengarkan penjelasan Presiden mengenai likuidasi Presiden tetap berpendirian bahwa Departemen Sosial dan Departemen Penerangan tidak perlu ada dalam susunan Kabinet Persatuan Nasional.

Dengan surat Sekretaris Jendral Departemen Sosial tanggal 30 Oktober 1999 Nomor : K/HUK/45 bahwa para Kakanwil Departemen Sosial tetap melaksanakan kegiatan sampai dengan Maret 1999. Sebagai solusi alternatif, untuk tingkat pusat tugas pokok dan fungsi Departemen Sosial dilaksanakan oleh Menteri Negara Urusan Masalah Kemasyarakatan dan Badan Kesejahteraan Sosial Nasional (BKSAN), sedangkan ditingkat daerah Tingkat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

I, diperbantukan PEMDA TINGKAT I. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 152 Tahun 1999 Tentang Badan Kesejahteraan Sosial Nasional. Surat Sekretaris Jenderal Departemen Sosial RI nomor K/515/SJ/XI/1999, Kepada Gubernur KDH Tk. I se-Indonesia, Tanggal 26 November 1999, perihal Permohonan untuk tetap memfungsikan Kanwil Depsos sampai dengan akhir Maret Tahun 2000

Pada tahun 2000, Kantor Wilayah Departemen Sosial Provinsi Riau menjadi Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Riau. Berdasarkan Perda No. 31 tahun 2001 Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Riau berubah menjadi Badan Kesejahteraan Sosial Provinsi Riau. Dengan dikeluarkannya Perda tersebut panti sosial dipimpin oleh seorang Kepala tanpa jabatan struktural.

Berdasarkan Perda No. 9 tahun 2008 Badan Kesejahteraan Sosial Provinsi Riau berubah menjadi Dinas Sosial Provinsi Riau, Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau Perda Nomor 4 Tahun 2016 Dinas Sosial, Tipe A, menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang sosial dan Perub Riau Nomor 70 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Riau .

UPT (Unit Pelaksana Teknis) dilingkungan Dinas Sosial Provinsi Riau berdasarkan Pergub Nomor 57 Tahun 2017 dan Nomor 69 Tahun 2017, yakni:

1. UPT. Pelayanan Sosial Marsudi Putra "Tengku Yuk"
2. UPT. Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah"
3. UPT. Panti Sosial Pengasuhan Anak



4. UPT. Bina Laras

5. UPT. Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Daksa

4.1.2 Visi dan Misi Dinas Sosial Provinsi Riau

VISI

Terwujudnya kesejahteraan sosial masyarakat, melembaganya semangat kepanhewanan dan kesetiakawanan sosial, serta pemantapan aparatur.

MISI

1. Meningkatkan harkat dan martabat serta kualitas hidup Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS);
2. Meningkatkan pelayanan dan rehabilitasi sosial bagi PMKS;
3. Meningkatkan kesadaran hidup berkeluarga dan bermasyarakat yang harmonis melalui nilai kelembagaan dan penyuluhan sosial;
4. Mengembangkan perlindungan dan jaminan sosial bagi PMKS;
5. Meningkatkan dan melestarikan nilai-nilai kepahlawanan, keperintisan, dan kesetiakawanan sosial untuk menjamin keberlanjutan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial;
6. Meningkatkan mutu pelayanan sosial melalui panti;
7. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, sumber daya manusia, perencanaan serta kerjasama program bidang sosial.

4.1.3 Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha

"Khusnul Khotimah"

A. Sejarah Umum Pelayanan Panti Jompo Khusnul Khotimah Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Latar Belakang

Pelayanan Sosial Panti Jompo Khusnul Khotimah Pekanbaru dikeluarkannya SK Mensos RI Nomor: 32/HUK/Kep/V/1982. Sasana Panti Jompo Khusnul Khotimah pada saat itu merupakan Departemen Sosial yang dikelola oleh pejabat setingkat eselon IV. Pada tanggal 31 Januari 1984 diresmikan penggunaannya oleh Menteri Sosial Ibu Nani Sudarsono, SH. Pada tahun 1995 Sasana Panti Jompo Khusnul Khotimah berganti nama menjadi Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah (PSTWKK).

Dengan diberlakukannya UU Nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah maka dalam era otonomi daerah tersebut Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah pengelolaannya diserahkan kepada pemerintahan provinsi Riau berdasarkan peraturan daerah provinsi Riau Nomor: 31 tahun 2001 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja Badan Kesejahteraan Sosial Provinsi Riau Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah berganti nama Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah.

Pada tahun 2008 sesuai dengan peraturan daerah nomor: 9 tahun 2008 dan peraturan Gubernur Riau nomor: 50 tahun 2009 Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah berubah nama menjadi Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah dan dikelola oleh pejabat setingkat eselon III.

Sejak mulai berdirinya tahun 1981 sampai dengan januari 2009 telah menerima lanjut usia terlantar sebanyak 422 Orang dan saat ini lanjut usia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang berada di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru sebanyak 70 orang.

2. Dasar Pembentukan

- a. Undang-undang RI nomor : 13 tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia.
- b. Peraturan pemerintah nomor: 43 tahun 2004 tentang pelaksanaan upaya peningkatan kesejahteraan lanjut usia
- c. Keputusan menteri sosial nomor. 22/HUK/1995 tentang struktur organisasi dan tata kerja panti sosial.
- d. Peraturan daerah nomor. 31 tahun 2001 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja badan kesejahteraan sosial
- e. Peraturan daerah nomor: 09 tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja dinas daerah pemerintahan provinsi Riau.
- f. Peraturan gubernur Riau nomor: 50 tahun 2009 tentang uraian tugas dinas sosial provinsi Riau.

3. Tujuan

Memenuhi kebutuhan hidup bagi lanjut usia, yang karena sesuatu dan lain hal harus mendapatkan pelayanan di dalam panti maupun di luar panti berupa kebutuhan rohani, jasmani dan sosial dengan baik sehingga mendapatkan kesejahteraan lahir batin sesuai pasal 34 UUD 45 “fakir miskin dan anak terlantar dipelihara oleh negara”.

4. Sasaran

Lanjut usia terlantar yang dapat diterima adalah yang berasal dari seluruh kabupaten/kota lingkup provinsi Riau yang meliputi



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Lanjut usia terlantar baik secara sosial maupun ekonomi (klien rutin).
- b. Lanjut usia yang mengalami masalah sosial, tetapi tidak secara ekonomi (klien subsidi silang).
- c. Lanjut usia yang mendapatkan pelayanan dari dalam panti tetapi tidak bertempat tinggal di dalam panti (clien day care service)
- d. Lanjut usia yang mendapatkan pelayanan di luar panti (home care service)
- e. Lanjut usia yang mendapatkan kekerasan baik fisik, psikis atau sosial (trauma service center)
- f. Keluarga yang mempunyai lanjut usia pada saat tertentu dapat menitipkan.

5. Persyaratan Lanjut Usia

Persyaratan lanjut usia terlantar yang masuk pada UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru adalah dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Tidak mempunyai keluarga.
- b. Tidak mendapatkan perawatan dari keluarga.
- c. Umur 60 keatas
- d. Mengisi formulir permohonan diketahui lurah/kepala desa.
- e. Surat berbadan sehat dan tidak berpenyakit jiwa dari rumah sakit daerah
- f. Pas foto ukuran 3 x 4 sebanyak 2 lembar.
- g. Pengiriman diketahui oleh kepala dinas sosial setempat.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Surat keterangan tidak mampu dari pemerintah (kelurahan/desa).
- i. Surat izin dari pihak keluarga/ahli waris atau pihak yang bertanggung jawab
- j. Calon klien dapat mengurus diri sendiri
- k. Bersedia mengikuti peraturan dalam UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru
- l. Calon klien sebelum diterima/disetujui tersebut dahulu dilakukan home visit.
- m. Bagi pemerintahan kabupaten/kota yang mengirim calon klien dimohonkan untuk menghubungi pihak UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

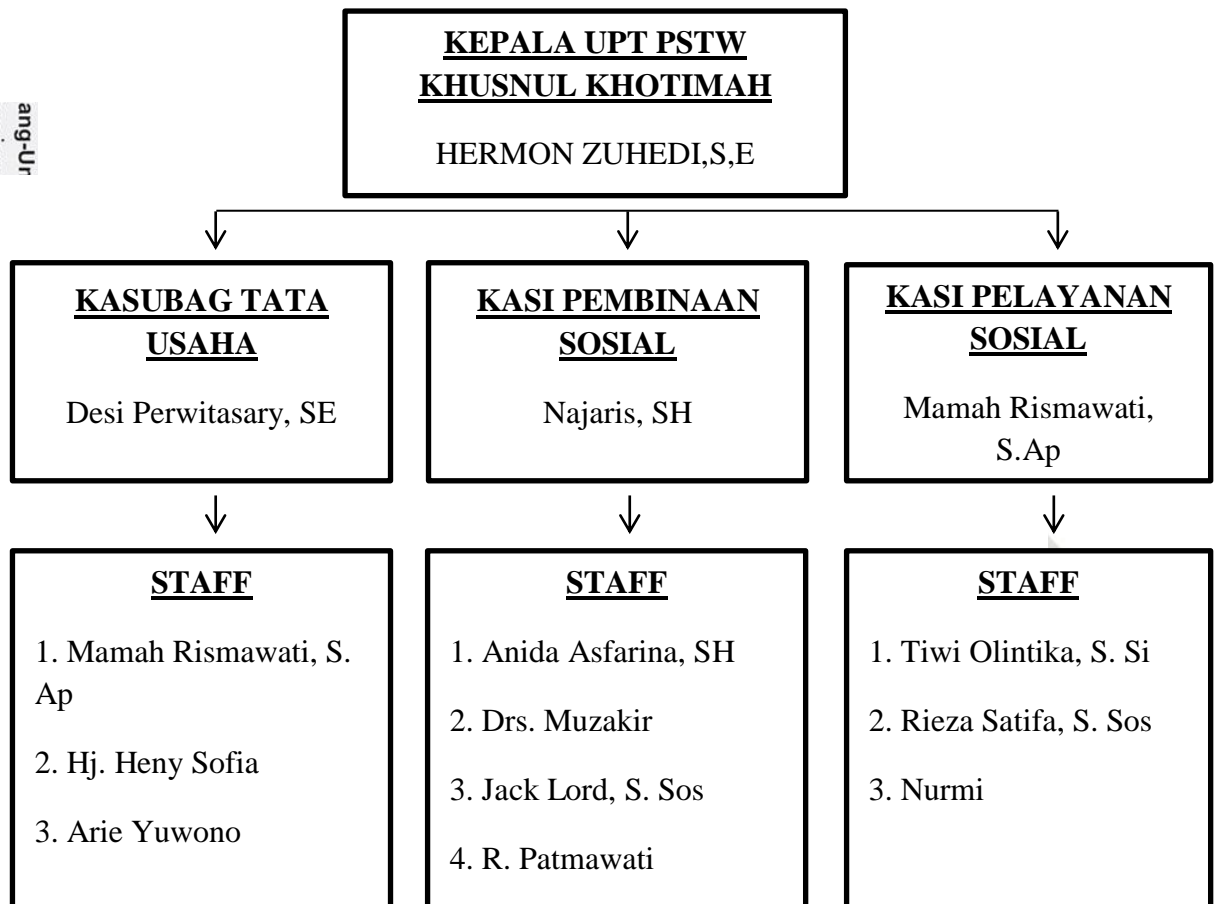
B. Pembentukan Organisasi UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008 UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru dipimpin oleh seorang kepala setingkat eselon III, seorang kepala sub bagian tata usaha setingkat eselon IV dan staf. Dengan struktur organisasi sebagai berikut:

UIN SUSKA RIAU



Gambar 4.1
STRUKTUR ORGANISASI
UPT PELAYANAN SOSIAL TRESNA WERDHA KHUSNUL
KHOTIMAH PEKANBARU



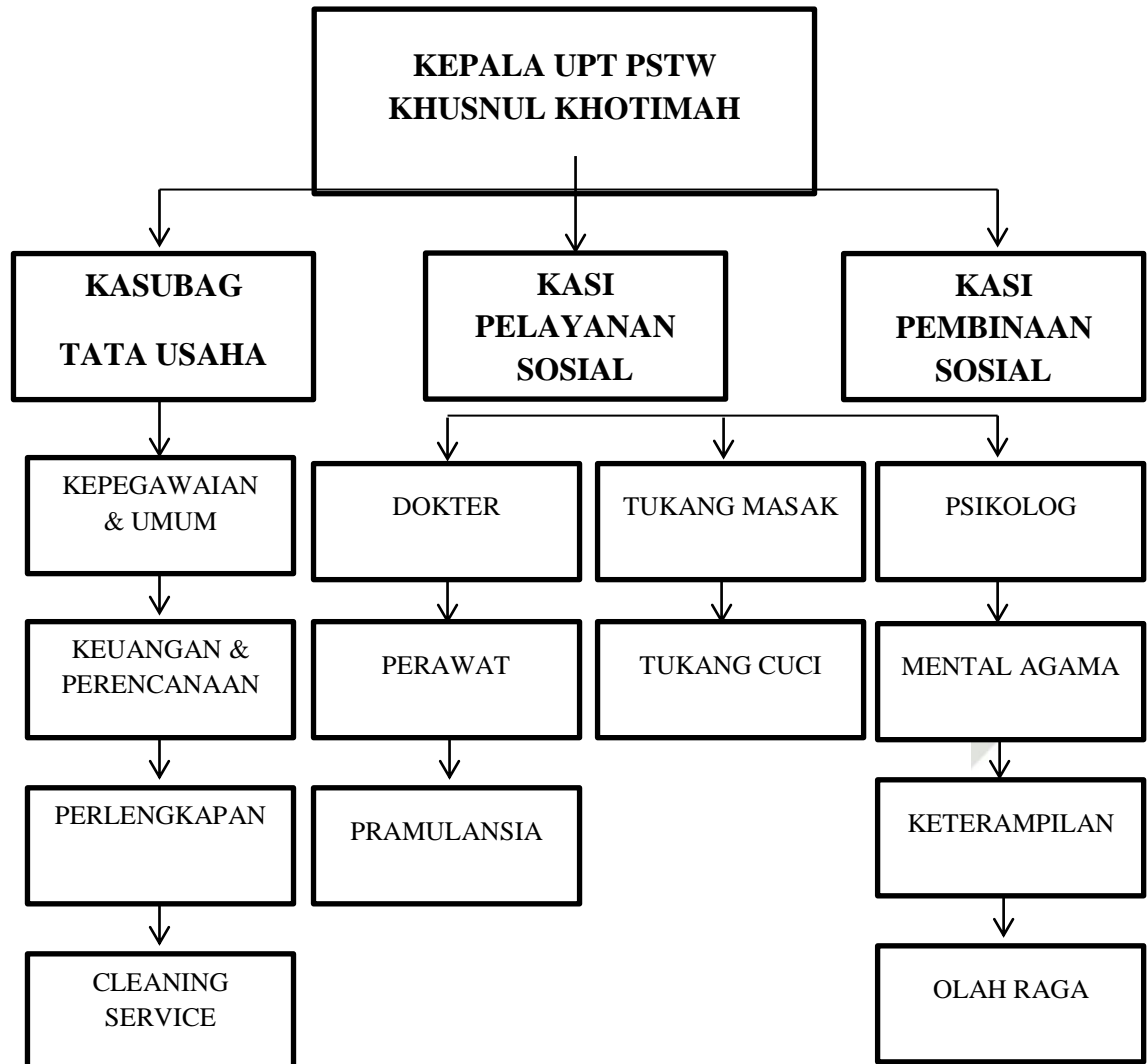
*Sumber : Kantor UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah
 Dinas Sosial Provinsi Riau*

Untuk kelancaran dan efektifitas pelaksanaan tugas, maka kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru membentuk koordinator urusan dengan struktur pembagian tugas yang berlaku secara internal sebagai berikut :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengutipkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4.2
STRUKTUR PEMBAGIAN TUGAS



Sumber : Kantor UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau

UIN SUSKA RIAU

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ber:

ic Un
University

ultan Syarif Kasim Riau



C. Tugas Pokok dan Fungsi

1. Tugas Pokok

UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru mempunyai tugas pokok memberikan bimbingan dan pelayanan bagi lanjut usia terlantar agar dapat hidup secara baik dan terawat dalam kehidupan bermasyarakat yang berada di dalam panti maupun di luar panti yang meliputi:

- a. Menyelenggarakan kegiatan dan pelayanan sosial lanjut usia
- b. Menyelenggarakan kegiatan penerimaan dan bimbingan lanjut usia.
- c. Menyelenggarakan koordinasi penyelenggaraan kegiatan panti sosial.
- d. Melaksanakan informasi usaha kesejahteraan sosial lanjut usia
- e. Melaksanakan pengawasan, evaluasi dan pelaporan kegiatan panti.
- f. Melaksanakan pengembangan ilmu pengetahuan tentang lanjut usia.

2. Fungsi

- a. Sebagai pusat pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia. Melaksanakan pemenuhan kebutuhan hidup (sandang, pangan, papan). Melaksanakan pemeliharaan kesehatan. Pengisian waktu luang dengan kegiatan yang bermanfaat, termasuk kegiatan yang bersifat kreatif. Memberikan rehabilitas bagi lanjut usia yang bermasalah seperti, masalah dalam keluarga dan masyarakat, masalah ekonomi lanjut usia serta masalah pribadi klien. Membuka konsultasi bagi lanjut usia baik yang berada di dalam maupun luar panti beserta keluarga yang bersangkutan.
- b. Sebagai pusat informasi lanjut usia kesejahteraan sosial, khususnya dibidang pembinaan kesejahteraan sosial lanjut usia, yaitu

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ik Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan

menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melaksanakan: Penyediaan data pembinaan kesejahteraan sosial lanjut usia. Penyebaran luasan informasi usaha kesejahteraan sosial lanjut usia.

c. Sebagai pusat pengembangan usaha kesejahteraan sosial

- Menyediakan sarana pembinaan kesejahteraan sosial bagi para lanjut usia bagi yang disantun di dalam panti maupun di luar panti.
- Menyediakan sarana pembinaan dalam menciptakan suasana hubungan yang serasi antara sesama lanjut usia.
- Menyediakan sarana pemberian keterampilan kepada lanjut usia yang berkemampuan sesuai dengan kondisi lanjut usia untuk meningkatkan kemampuan dibidang keterampilan

D. Visi dan Misi

1. Visi

Visi dari UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru ini adalah “Terwujudnya Kesejahteraan Sosial Bagi Para Lanjut Usia Yang Didasarkan Iman Dan Taqwa Serta Nilai-Nilai Budaya”.

2. Misi

Misi dari UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru ini adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru
- b. Meningkatkan pelayanan, informasi dan kesejahteraan.
- c. Meningkatkan hubungan kerjasama dengan individu, keluarga serta masyarakat dalam meningkatkan pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia



Tabel 4.1
Sarana Prasarana UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru

No.	Nama Unit	Jumlah
1	Kantor	1 unit
2	Rumah Petugas	5 unit
3	Wisma	13 unit
4	Gedung Serbaguna	1 unit
5	Aula	1 unit
6	Mushalla	1 unit
7	Poliklinik	1 unit
8	Dapur Umum	1 unit
9	Tempat Mandi Mayat	1 unit
10	Gudang	1 unit
11	Ambulance	1 unit
12	Mobil Operasional L300	1 unit
13	Tanah Pemakaman Lansia	1000 M ²

Sumber : Kantor UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau

E. Pengasuh di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru

Dalam hal ini pengasuh yang berada di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru. Adapun pengasuh dapat dilihat pada tabel II dibawah ini:

Tabel 4.2
Pengasuh UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru

No.	Jabatan	Jumlah
1	Kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru	1 Orang
2	Pelaksana Harian Kasubag Tata Usaha	1 Orang
3	Staff UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru	15 Orang
4	Tenaga Administrasi	3 Orang
5	Satpam	4 Orang
6	Dokter	1 Orang
7	Perawat Kesehatan	2 Orang
8	Psikolog	1 Orang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9	Konselor	1 Orang
10	Bimbingan Agama	1 Orang
11	Instruktur Olahraga	1 Orang
12	Cleaning Service	4 Orang
13	Tukang Masak	3 Orang
14	Tukang Cuci	2 Orang
15	Tukang Kebun	2 Orang
Jumlah		40 Orang

Sumber : Kantor UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau

F. Jumlah dan Jenis Kelamin Lanjut Usia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru

Dalam hal ini jumlah dan jenis kelamin lanjut usia yang berada di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru. Adapun jumlah dan jenis kelamin lanjut usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3
Jumlah dan Jenis Kelamin Lanjut Usia UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru Tahun 2019-2021

No.	Tahun	Lansia Laki - Laki	Lansia Perempuan	Jumlah
1	2019	33 Orang	38 Orang	71 Orang
2	2020	37 Orang	33 Orang	70 Orang
3	2021	39 Orang	34 Orang	73 Orang

Sumber : Data Olahan Tahun 2021

G. Susunan Wisma Beserta Keluarga Asuh dan Jumlah Lanjut Usia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru

Dalam hal ini wisma beserta keluarga asuh dan jumlah lanjut usia yang berada di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah



Pekanbaru. Adapun wisma beserta keluarga asuh dan jumlah lanjut usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.4
Nama-Nama Wisma Beserta Keluarga Asuh dan Jumlah Lanjut
Usia UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul
Khotimah Pekanbaru Tahun 2021

No.	Nama Wisma	Keluarga Asuh	Jumlah Lansia
1	Nusa Indah	- Reiza Satifa - Reni Fita - Maydia Edrita	5 Orang
2	Mawar	- Nurmi - Suhardi Rahmad - Maydia Edrita	7 Orang
3	Cempaka	- Arie Yuwono - Suparjo rustam - Yumiati	6 Orang
4	Teratai	- Muzakir - Amrizal - Yumiati	7 Orang
5	Seroja	- Tiwi Olintika - Santi - Cucup Pradila	7 Orang
6	Kenanga	- Nurmi - Aidilla Nurhani - Jusmawarnita - Cucup Pradila	7 Orang
7	Seruni	- Anida asfarina - Sunardi - Mira - Rishelfia Ucimadhani	5 Orang
8	Dahlia	- Muzakir - Zuriansyah - Mira - Rishelfia Ucimadhani	6 Orang
9	Melur	- Mamah Rismawati - Rosmidah - Mira - Rishelfia Ucimadhani	5 Orang
10	Kemuning	- Jack Lord - Doni Rizal - Sunardi - Tomi Lisman	4 Orang
11	Tanjung	- R. Fatmawati - Winarsih	3 Orang

- Hak Cipta:**
1. Dilairai
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		- Tomi Lisman	
© Hak Cipta mi	Melati	- Jack Lord - Ridwan - Hari Surya Fitra	6 Orang
	Anggrek	- Hj. Heny Sofia - Gusrianti - Hari Surya Fitra	5 Orang

Sumber : Data Olahan Tahun 2021

H. Agenda Kegiatan Harian Lansia UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru Tahun 2021

Agenda Kegiatan Harian Lansia UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru, dimaksudkan untuk mengisi waktu luang, dengan demikian para lanjut usia dapat memanfaatkan waktu-waktunya dengan keterampilan yang ada.

Tabel 4.5
Agenda Kegiatan Harian Lansia UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru Tahun 2021

No.	Hari/Pukul	Kegiatan	Ustad/Narasumber /Guru/Instruktur	Tempat
1.	Senin 08.00 – 10.00 WIB	Bimbingan Agama	Drs. Nazirkhatib	Mushalla
2.	Selasa 08.00 – 11.00 WIB	Keterampilan	Las Suarni	Aula
3.	Rabu 09.00 – 10.00 WIB	Pembinaan Sosial	<ul style="list-style-type: none"> • Najaris, SH • Rieza Satifa, S.Sos, M.Kesos • Tiwi Olintika, S.Si • Deni Nasri, S.Psi, M.Psi, Psikolog 	Aula
4.	Kamis 08.00 – 12.00 WIB	Pemeriksaan Kesehatan	Dr. Juwita Sinuhaji	Klinik



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.	Jumat 08.00 – 10.00 WIB	Majelis Ilmu/Ceramah Agama/Belajar Mengaji/Tajwid/Tartim	Petugas KUA Kecamatan	Mushalla
1.	Sabtu 08.00 – 12.00 WIB	Olahraga	Instruktur Senam Lansia	Lapangan Depan Mushalla

Sumber : Data Olahan Tahun 2021

I. Rutinitas yang di Lakukan Oleh Para Pegawai Negeri Sipil dan Tenaga Honorer di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru

Adapun kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh para pegawai negeri sipil (PNS) dan tenaga honorer adalah sebagai berikut:

a. Pegawai Negeri Sipil (PNS)

- Administrasi kantor.
- Sebagai pekerja sosial/pramu sosial.
- Pembimbing mahasiswa praktek.
- Penanggung jawab wisma.

b. Dokter

- Mengkoordinir pelayan kesehatan lanjut usia di poliklinik UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru
- Memberikan petunjuk kepada perawat kesehatan tentang tindakan terhadap lanjut usia yang sakit.
- Memberikan resep kepada lanjut usia yang sakit.

c. Perawat

- Melakukan pelayanan kesehatan lanjut usia di Poliklinik di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

d.

e.

te Islamic University

f.

Sultan Syarif Kasim Riau

- Mengecek lanjut usia yang sakit di wisma.
- Mengatur administrasi lanjut usia yang sakit dibidang pengobatan.
- Membantu melayani makan siang lanjut usia yang sakit.
- Menjaga kebersihan poliklinik UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.
- Mengkonsultasikan obat-obatan yang dibutuhkan baik dengan dokter maupun kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.
- d. Psikolog
- Melaksanakan konsultasi dan mengobati lanjut usia yang ada di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru
- Membuat laporan perkembangan lanjut usia yang ada di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.
- e. Konselor
- Melaksanakan konsultasi dan membimbing lanjut usia yang ada di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru
- Membuat laporan perkembangan lanjut usia yang ada di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.
- f. Pembimbing Agama
- Memberikan bimbingan agama kepada lanjut usia yang ada di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.
- Membimbing lanjut usia dalam membaca Al-Qur'an. Membimbing lanjut usia shalat berjama'ah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g.

Pekerja Sosial

- Melakukan proses pencatatan perkembangan dan permasalahan serta melakukan konsultasi, analisa permasalahan guna mengambil keputusan pembinaan dan pelayanan.
- Melaksanakan perintah langsung pimpinan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.
- Membuat laporan bulanan tentang pelayanan diakhir bulan yang berjalan. Pemanfaatan forum bimbingan sosial sebagai tempat pembinaan

h.

Pramu Lansia / Keluarga Asuh

- Membantu lanjut usia yang sakit (memandikan, memotong kuku, menggantikan baju dan lain-lain).
- Melakukan proses pencatatan perkembangan dan permasalahan serta melakukan konsultasi, analisa permasalahan guna mengambil keputusan pembinaan dan pelayanan
- Melaksanakan perintah langsung pimpinan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.
- Membuat laporan bulanan tentang kegiatan pelayanan diakhir bulan yang berjalan.

i.

Penanggung Jawab Wisma

- Mengatur, mengajak lanjut usia yang tinggal di wisma dalam melaksanakan kegiatan kebersihan di dalam dan di luar wisma.
- Membimbing dan memberikan arahan kepada lanjut usia agar menjaga kesehatan dan kebersihan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta

UIN Suska Riau

State Islamic University

of Sultan Syarif Kasim Riau

- Memelihara barang inventaris wisma dan melaporkan yang rusak.
 - Mempersiapkan penerimaan kunjungan seperti, mengumpulkan lanjut usia, mempersiapkan tempat dan lainnya.
- Instruktur Keterampilan
- Melaksanakan kegiatan keterampilan untuk lanjut usia.
 - Memberikan bimbingan keterampilan yang sesuai dengan keahlian lanjut usia.
 - Membuat program keterampilan yang diminati oleh lanjut usia.
- Instruktur Olahraga
- Melaksanakan olahraga kebugaran bagi lanjut usia.
 - Memberikan bimbingan kepada lanjut usia agar selalu menjaga kebugaran dan kesehatan.
- l. Cleaning Service
- Melaksanakan tugas membersihkan lingkungan di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.
 - Melaksanakan perintah langsung pimpinan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.
- m. Tukang Masak
- Melakukan tugas memasak bagi lanjut usia setiap hari.
 - Mengatur penggunaan bahan belanja setiap hari sesuai dengan menu yang telah ditetapkan
 - Melaporkan apabila ada kekurangan bahan makanan kepada petugas gudang dan dapur umum



n . Tukang Cuci

- Melaksanakan kegiatan kebersihan pakaian lanjut usia yang sakit dan pikun

o . Tukang Kebun

- Melaksanakan kegiatan kebersihan di sekitar perkarangan atau halaman di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru

Selain program yang telah ditetapkan oleh pihak UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru juga memberikan bimbingan seperti shalat dan lain sebagainya agar para lanjut usia yang tadinya sama sekali tidak mengenal shalat, berjilbab bagi yang perempuan agar mereka dapat melaksanakan sebagaimana mestinya seperti lanjut usia yang lainnya agar kehidupannya menjadi aman tentram sejahtera dihari tua atau menjelang ajalnya.

Untuk menindaklanjuti keberhasilan pengasuh dalam memberikan konsultasi pada lanjut usia, maka pihak panti selalu memberikan bimbingan baik dalam mental, rohani, jasmani, sosial, dan keterampilan serta menyediakan tempat-tempat beribadah seperti mushalla agar para lanjut usia dapat melaksanakan ibadah dan berakhlak mulia juga mendapatkan ketentraman dalam hidupnya.

Demikianlah gambaran umum yang ada di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru, para lanjut usia yang tidak mempunyai keluarga atau mempunyai keluarga tapi tidak mau mengurusnya,

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maka akan diberikan bantuan dan penyantunan yang sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan hidupnya. Adapun bantuan dan penyantunan yang diberikan terhadap lanjut usia yang dimaksud di sini adalah untuk mengupayakan para lanjut usia dapat menikmati hari-hari tuanya dalam suasana yang aman tentram dan sejahtera baik secara fisik maupun psikis

Persyaratan yang harus dipenuhi :

1. Laki-Laki atau Perempuan Usia 60 tahun keatas yang mengalami permasalahan ekonomi dan sosial;
2. Mengajukan surat permohonan masuk panti dari yang bersangkutan atas kemauan sendiri;
3. Surat Keterangan Lansia kurang mampu dari pemerintahan (Kel/Desa)
4. Surat Keterangan dari dokter berupa : Surat Keterangan tidak mengidap penyakit menular, Surat Keterangan tidak mengidap penyakit jiwa dan tidak pikun dan Surat Keterangan tidak lumpuh dan buta;
5. Pasphoto ukuran 3x4 2 lembar
6. Surat pernyataan dari pihak keluarga/penjamin untuk bersedia menerima kembali lansia apabila mengundurkan diri/sakit;
7. Calon Lansia dapat mengurus diri sendiri;
8. Pihak keluarga/penjamin wajib memberikan photo copy data identitas diri yang lengkap (KTP/No.Telp./Hp yang sewaktu waktu dapat di hubungi Bersedia mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkanh oleh UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Calon Lansia sebelum diterima/disetujui terlebih dahulu dilakukan Home Visit;
10. Bagi Pemerintah Kabupaten/Kota yang mengirimkan calon Kelayan dimohonkan untuk menghubungi pihak UPT PSTW Khusnul Khotimah Provinsi Riau dan melengkapi syarat-syarat sesuai ketentuan yang berlaku;
11. Calon Lansia akan menjalankan masa percobaan 3 (tiga) bulan.

Kegiatan Pelayanan :

Hermon Zuhedi, S.E.

Kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah"

UPT. Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang Dinas Sosial di bidang Pelayanan Sosial Panti Jompo. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" menyelenggarakan fungsi :

1. Penyelenggaraan perencanaan dan pelaksanaan tugas pada Subbagian Tata Usaha, Seksi Pembinaan Sosial dan Seksi Pelayanan Sosial;
2. Penyelenggaraan koordinasi dan fasilitasi dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Subbagian Tata Usaha, Seksi Pembinaan Sosial dan Seksi Pelayanan Sosial;
3. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan dalam rangka penyelenggaraan tugas pada Subbagian Tata Usaha, Seksi Pembinaan Sosial dan Seksi Pelayanan Sosial; dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Kepala Dinas terkait tugas dan fungsinya.

Kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Subbagian Tata Usaha, Seksi Pembinaan Sosial dan Seksi Pelayanan Sosial. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah";
2. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah";
3. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada Kepala Dinas; dan
4. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya.

Desi Perwitasary, SE.

Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Kepala Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas :

1. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Tata Usaha;
2. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Tata Usaha;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Melaksanakan koordinasi penyusunan Standar Operasional Prosedur;
4. Mengagendakan dan mendistribusikan surat menyurat;
5. Melaksanakan fasilitasi administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, penatausahaan dan pelayanan masyarakat;
6. Melaksanakan koordinasi penyusunan Analisa Jabatan, Analisa Beban Kerja, peta jabatan, proyeksi kebutuhan pegawai, standar kompetensi, dan evaluasi jabatan;
7. Melaksanakan pengelolaan kearsipan dan dokumentasi;
8. Melaksanakan penyusunan kebutuhan, pemeliharaan sarana dan prasarana kantor, kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban kantor;
9. Melaksanakan administrasi bagi penerima manfaat;
10. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Tata Usaha; dan
11. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

Najaris, S.H.

Kepala Seksi Pembinaan Sosial

Kepala Seksi Pembinaan Sosial mempunyai tugas :

1. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Seksi Pembinaan Sosial;
2. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Pembinaan Sosial;



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Melakukan penjangkauan awal dan penerima klien yang meliputi identifikasi awal, observasi awal;
4. Melakukan pemberian informasian sosialisasi pembinaan;
5. Melakukan pemberian penyaluran/resosialisai setelah pembinaan;
6. Melakukan pengkajian dan penyiapan bahan standarisasi pengembangan program pembinaan;
7. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Seksi Pembinaan Sosial; dan
8. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

Mamah Rismawati, S.Ap

Kepala Seksi Pelayanan Sosial

Kepala Seksi Pelayanan Sosial mempunyai tugas:

1. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Seksi Pelayanan Sosial;
2. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Pelayanan Sosial;
3. Melaksanakan perumusan kebutuhan sarana dan prasarana;
4. Melaksanakan kegiatan bimbingan, pelayanan, perlindungan dan jaminan sosial bagi lanjut usia terlanter berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
5. Melaksanakan perawatan dan pembinaan, mental, sosial, bermasyarakat dan pengembangan kepribadian;



6. Melaksanakan kunjungan ke rumah, seleksi dan diagnosa sosial, pemahaman kasus dan pembinaan lanjutan serta rujukan;
7. Memberikan advokasi kelayan yang bermasalah;
8. Melaksanakan pemahaman kasus, pembinaan lanjutan, studi kasus, tata kearsipan administrasi pekerja sosial, sidang kasus dalam tahap pelayanan pekerjaan sosial, kunjungan rumah, seleksi dan diagnosa sosial;
9. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Seksi Pelayanan Sosial; dan melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini
 - a. mencantumkan dan menyebutkan sumber;
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB VI

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Akuntabilitas Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lanjut Usia (Lansia), maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Akuntabilitas kinerja dalam pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi. Maka dapat disimpulkan bahwa UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah telah melaksanakan system akuntabilitas kinerja sesuai dengan mekanisme pertanggungjawaban sudah cukup baik kepada pihak lanjut usia dimana pelayanan kebutuhan lansia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau semua didasarkan pada Standar Teknis Pelayanan yang ada pada PERMENSOS No. 9 Tahun 2018 Pasal 13.
2. Hambatan Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lanjut Usia (Lansia) di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah" yaitu kurang memadainya sarana prasarana yang mengurangi kenyamanan lansia dalam beraktivitas dipanti, keterbatasan anggaran dari Dinas Sosial Provinsi Riau terkait pembaharuan gedung dan fasilitas, keterbatasan transportasi yang kurang dipergunakan secara baik, keterbatasan fasilitas kesehatan yang kurang memadai serta sikap dan perilaku lansia yang mempunyai karakter yang berbeda-beda.



6.2.2 Saran

Setelah mengemukakan beberapa kesimpulan, maka dalam uraian tersebut akan dikemukakan saran sebagai harapan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada Dinas Sosial Provinsi Riau terkait dengan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" agar lebih mempercepat proses perencanaan pembaharuan gedung dan fasilitas.
2. Diharapkan kepada pegawai dan petugas UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" agar lebih memperhatikan pelayanan kebutuhan lanjut usia, serta lebih meningkatkan kualitas kerjanya dengan lebih menekankan pada kecepatan, ketelitian dalam memenuhi semua kebutuhan lansia dan diperlukan pengembangan pelayanan bagi lansia, agar berbagai pelayanan yang dilaksanakan mampu memenuhi semua kebutuhan dan mengatasi permasalahannya.
3. Upaya pelayanan kebutuhan lanjut usia, diharapkan pihak UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" dapat lebih meningkatkan perhatian menyangkut pujian perbuatan yang dilakukan lanjut usia, serta memperhatikan penyediaan fasilitas kesehatan, seperti ambulance, alat medis dan alat bantu untuk aktivitas lanjut usia.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

1. Dilarang
a. Penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Penelitian tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Abraham Maslow, *Motivation And Personality (Teori Motivasi Dengan Ancangan HirarkiKebutuhan Manusia)*. Penerjemah Nurul Iman (Jakarta: PT Gramedia, 1984)
- Anisaningrum, Syakhroza Akhmad. 2010. *Bagaimana Mengukur Kinerja*
- Demartoto, M.Si. 2006. *Pelayanan Sosial Non Panti Bagi Lansia*. Surakarta : SebelasMaret University Press. Hlm 13
- Kurniawan. *pengertian sanksi hukum pidana, perdata dan administrasi*.
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara. Hal : 16
- Barata, Atep. 2004. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo
- Depsos RI. (2009). *Standarisasi Pelayanan Sosial Lansia Luar Panti*. Jakarta: Depsos RI. Hlm. 9-10
- Dwiyanto, Agus Et All. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan, UGM, hlm. 48
- Elizabeth B. Hurlock, *Psikologi Perkembangan*, Cet. 4, (Jakarta : Penerbit Erlangga, 1984), hlm.387
- Fatmah. 2010. *Gizi Usia Lanjut*. Jakarta: Erlangga, hlm 182
- Hajar, Laksana, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Fahmi, Erham. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia "Teori Dan Aplikasi"*. Bandung : Alfabeta. Hlm. 198-199
- Gunarsa Singgih D. 2004. *Bunga Rampai Psikologi Perkembangan Dari Anak Sampai Usia Lanjut*. Jakarta: PT BPK Gunung Mulia
- Henryk Misiak & Virgnia Staudt. *Psikologi Fenomenologi, Eksistensial Dan Humanistik: Suatu Survi Historis*, Terj. E. Koeswara, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2005), Hlm. 128
- Huda, N. Of M. M. (2004). *Tingkat Kemandirian Lansia Dalam Memenuhi Aktivitas Kehidupan Sehari-Hari Di Brsd Kepanjen Malang*.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Irawan, Prasetya, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIALAN Press, Jakarta. Hlm. 588
- Khalidudin. 2002. *Psikologi Agama*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia "Teori Dan Praktik"*. Depok : Rajawali Pers.
- Kelen, A. P. L., Hallis, F., & Putri, R. M. (2016). *Tugas Keluarga Dalam Pemeliharaan Kesehatan Dengan Mekanisme Koping Lansia*. Care, 4(1), 58–65.
- Kusuma, Dirk Malaga. 2013. *Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Di Kantor Badan 49 Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur*. Ejournal Administrasi Negara : Hal. 1388- 1400. Samarinda : Universitas Mulawarman
- LAN dan BPKP. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*. Penerbit LAN
- Lembaga Administrasi Negara-LAN. 2003. Keputusan Kepala LAN No.239/IX/6/8/2003. *Tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta
- Mukito, Penny, Kusumastuti, (2014), *Membumikan Transparansi Dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik: Tantangan Demokrasi Kedepan*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta. Hlm. 2
- Mangkunegara, Dr. A.A.Amwar Prabu, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya
- Mahsum Mohamad.2013. *Akuntansi Sektor Publik*. BPFE, Yogyakarta.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP AMP YPKN. Yogyakarta. Hlm. 64
- Mardiasmo. (2006). *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Gvernance*. Jurnal Akuntansi Pemerintahan, 2: 1. (1-17)
- Mutia, Nila. 2009. *Tesis: Usulan Rancangan Indikator Pengukuran Kinerja Service Scorecard Untuk Kualitas Jasa Pada Diklat Pelayaran*. Jakarta: Universitas Indonesia



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mulyadi. 2005. *Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.

Moeherrono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Ke Dua*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Jakarta. Hlm. 99

Maolongo, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung; Alfabeta.

Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE. Hlm. 27

Banga, Manggaukang. 2006. *Akuntabilitas, Konsep Dan Implementasi*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.

Riantiano, Reynaldi dan Nur Azlina. 2011. *Faktor-faktor yang mempengaruhi Akuntabilitas kinerja instansi Pemerintah*. Pekbis Jurnal, Vol.3, No.3, November 2011 : 560-568

Ruky, Ahmad S, 2004. *Sistem Manajemen Kinerja*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama. Hlm.45

Redarmayanti. 2003. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Redarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama, Bandung.

Redarmayanti, 2010, *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*, Cetakan Kedua, Penerbit: Mandar Maju. Bandung. Hlm 243

Redarmayanti. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.

Eri Gutomo Dan Etty Padmiati. (2009). *Pelayanan Sosial Lanjut Usia Dalam Keluarga*. Salatiga. Widyasari Press

Wempy Banga, 2017. *Administrasi Keuangan Negara Dan Daerah Konsep, Teori, Dan Fenomena Di Era Otonomi Daerah*, Cet. 1. Bogor: Ghalia Indonesia

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hlm. 86

Zunitha Revy. 2018. *"Akuntabilitas Dalam Pelayanan KTP Elektronik (KTP-EL) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan."* UNIVERSITAS SUMATERA UTARA MEDAN.

<https://www.riauonline.co.id/riau/kota-pekanbaru/read/2020/09/12/pramulansia-karokean-tiap-hari-hingga-bak-kamar-mandi-jadi-tempat-tikus-berenang>

DASAR HUKUM

Pres No. 7 Tahun 1999 Tentang Akuntabilitas Kinerja

Undang-Undang No. 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lansia

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Menurut KEMENPAN No. 63 tahun 2003 Tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi 2013.

1. Dilarang melanggar sebagian atau seluruh ketentuan yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN WAWANCARA

Bagaimana SOP pelaksanaan kebijakan pelayanan UPT PSTW Khusnul Khotimah?

Apakah SOP tersebut sudah berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan?

Apakah kompetensi pramulansia menjadi salah satu standar operasional UPT khusnul Khotimah?

Bagaimana mekanisme pertanggungjawaban setiap pelayanan UPT PSTW Khusnul Khotimah?

Bagaimana masyarakat menilai pelayanan UPT Khusnul Khotimah dalam pelaksanaan program kerja?

Apakah dalam pelaksanaan kegiatan pramulansia atau anggota organisasi lainnya pernah melakukan kesalahan/kelalaian? Bagaimana bentuk kesalahan tersebut?

Bagaimana bentuk sanksi yang diberikan kepada pelanggar aturan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan?

8. Apakah produktivitas pekerja sudah sesuai dengan target pekerjaan yang ingin dicapai (output)?

9. Bagaimana pihak UPT Khusnul Khotimah mengawasi para petugas agar menaloni tugasnya dengan baik?

10. Berapa kali pengawasan evaluasi kinerja dilakukan kepada petugas?

11. Bagaimana meningkatkan keefektivitasan dalam pelayanan kebutuhan lansia?

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



12. Menurut pendapat anda, bagaimana bentuk pelayanan yang efektif tersebut?
13. Apakah sudah terlaksana atau belum?
14. Bagaimana teknis pelayanan yang diberikan dalam kegiatan untuk lansia di UPT Khusnul Khotimah?
15. Apakah pihak UPT menyediakan sarana untuk masyarakat/lansia memberikan kritik dan saran dalam pelayanan? Biasanya kritik seperti apa yang sering diberikan kepada pihak UPT tentunya bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan?
16. Bagaimana pihak UPT PSTW Khusnul Khotimah dapat mengenali/mengetahui kebutuhan lain lansia?
17. Bagaimana UPT PSTW Khusnul Khotimah dalam melayani semua kebutuhan lansia? Apakah sudah terpenuhi atau belum? Jika belum apa yang menyebabkan tidak terpenuhinya kebutuhan tersebut?
18. Bagaimana cara petugas memenuhi kebutuhan lansia dengan berbagai karakter yang berbeda-beda?
19. Apakah ada kendala dari pihak UPT PSTW Khusnul Khotimah dalam memberikan pelayanan kebutuhan kepada lansia? Bagaimana menghadapi kendala tersebut?
20. Bagaimana upaya pihak UPT PSTW Khusnul Khotimah untuk mencapai visi dan misi organisasi?
21. Apa bentuk prioritas pelayanan kebutuhan lansia yang diberikan pihak UPT Khusnul Khotimah?



21. Bagaimana dengan pertanggungjawaban pelayanan yang diberikan UPT PSTW Khusnul Khotimah, apakah segala sesuatu yang dibutuhkan lansia sudah terpenuhi atau belum? Misalnya sarana prasarana yang disediakan UPT PSTW Khusnul Khotimah.

22. Apakah ada kekurangan pelayanan kebutuhan yang diberikan UPT PSTW Khusnul Khotimah? Jika ada kebutuhan yang seperti apa yang belum terpenuhi?

23. Dalam melakukan pelayanan, apa yang menjadi tanggung jawab para petugas kepada lansia?

24. Bagaimana karakter yang harus dimiliki pihak UPT Khusnul Khotimah atau petugas dalam menjalankan tugas kepada lansia?

25. Bagaimana upaya UPT Khusnul Khotimah untuk meningkatkan keefektifitas dan keefisienan petugas lansia?

26. Apakah yang menjadi tolak ukur keberhasilan UPT Khusnul Khotimah ?

27. Apakah faktor pendukung yang menjadi acuan UPT Khusnul Khotimah tetap bertahan memberikan pelayanan hingga saat ini?

28. Apakah faktor penghambat yang dihadapi UPT Khusnul Khotimah dalam melaksanakan operasional kegiatan organisasi?

29. Bagaimana pihak UPT Khusnul Khotimah menghadapi kendala yang terjadi?

Untuk Lansia

1. Apakah ada kekurangan pelayanan kebutuhan yang diberikan UPT PSTW Khusnul Khotimah? Jika ada kebutuhan yang seperti apa yang belum terpenuhi?



2. Apakah petugas pelayanan melayani dengan sepenuh hati?
Bagaimana respon petugas jika bapak/ibu membutuhkan sesuatu?
Jika ada keluhan dari bapak/ibu, apakah petugas selalu mendengarkan dan memberikan solusi?
Bagaimana kecepatan petugas dalam melayani kebutuhan bapak/ibu?
Apakah pelayanan yang diberikan dapat memenuhi segala kebutuhan bapak/ibu?
Apakah ada pengawasan yang dilakukan oleh pegawai UPT PSTW Khusnul Khotimah terkait dengan segala kebutuhan bapak/ibu?
Bagaimana dengan tanggung jawab pegawai UPT PSTW Khusnul Khotimah dalam memenuhi kebutuhan bapak/ibu? Apakah sarana prasarana yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan bapak/ibu?
Apakah ada petugas yang lalai/melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada bapak/ibu? kesalahan seperti apa?

DOKUMENTASI WAWANCARA

© H



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wawancara bersama Bapak Kepala Seksi Pembinaan Sosial (Najaris, S.H) di UPT PSTW Khusnul Khotimah



Wawancara Bersama Ibuk Kepala Seksi Pelayanan Sosial (Mamah Rismawati, S.Ap) di UPT PSTW Khusnul Khotimah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara Bersama Pramulansia (Aidilla Nurhani) di UPT PSTW Khusnul

Khotimah



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wawancara Bersama Lansia (Ibuk Saritem 77 Tahun, Jilbab Merah Jambu) dan Bapak H. Syariah 75 Tahun, Jilbab Corak Hitam Putih) di UPT PSTW Khusnul

Khotimah



Wawancara Bersama Lansia (Bapak Ramli 72 Tahun, Baju Biru) dan (Bapak M. Nasir 81 Tahun, Baju Putih) di UPT PSTW Khusnul Khotimah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara Bersama Lansia (Bapak Syamsuar 76 Tahun, Baju Putih) di UPT

PSTW Khusnul Khotimah

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Gedung Depan

UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah

Dinas Sosial Provinsi Riau



Salah Satu Wisma

di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah

Dinas Sosial Provinsi Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Mushalla

di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah

Dinas Sosial Provinsi Riau



Klinik

di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah

Dinas Sosial Provinsi Riau

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tampak Dalam Klinik
di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah
Dinas Sosial Provinsi Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Bentuk Pelayanan Kebutuhan Kepada Lanjut Usia (Lansia)
di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah
Dinas Sosial Provinsi Riau**



**Kegiatan Pembinaan Sosial
di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah
Dinas Sosial Provinsi Riau**



Kegiatan Keterampilan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah

Dinas Sosial Provinsi Riau



Kegiatan Keagamaan

di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah

Dinas Sosial Provinsi Riau



Dapur

di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah

Dinas Sosial Provinsi Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H. R. Soebrandt No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampar - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2248/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 01 April 2021 M
18 Sya'ban 1442 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat


Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Irma Ikromul M.P
NIM. : 11770523590
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
**"Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan
Lanjut Usia (LANSLA) (Studi Kasus Di UPT Pelayanan Sosial Tresna
Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau)"** Untuk itu kami
mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada
mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, M.M
NIP. 19610512 198903 1 003



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lintang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39054 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/41034
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2248/2021 Tanggal 1 April 2021, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

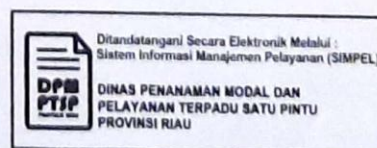
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : IRMA IKROMUL M.P |
| 2. NIM / KTP | : 11770523590 |
| 3. Program Studi | : ILMU ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : AKUNTABILITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEBUTUHAN LANJUT USIA (LANSIA) (STUDI KASUS DI UPT PELAYANAN SOSIAL TRESNA WERDHA KHUSNUL KHOTIMAH DINAS SOSIAL PROVINSI RIAU) |
| 7. Lokasi Penelitian | : DINAS SOSIAL PROVINSI RIAU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 26 April 2021



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Dinas Sosial Provinsi Riau
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS SOSIAL
 UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PELAYANAN SOSIAL
TRESNA WERDHA KHUSNUL KHOTIMAH
 Jalan Kaharuddin Nasution Nomor : 116 Telp (0761) 674618 Kode Pos : 28284
PEKANBARU

Pekanbaru, Juli 2021

Nomor : 176/UPT. PSTW KK/VII/2021
 Perihal : Pelaksanaan Kegiatan Riset
 an. **Irma Ikromul M.P**

Kepada Yth.
 Sdr/i. Dekan Fakultas Ekonomi dan
 Ilmu Sosial UIN Suska Riau
 di-
Pekanbaru

Dengan hormat,

Sehubungan dengan Surat Kepala Dinas Sosial Provinsi Riau No. 071/Dinsos/445 tanggal 30 April 2021 dan Surat Rekomendasi Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu No. 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/41034 tanggal 26 April 2021 perihal tersebut di atas, dengan ini kami menerangkan bahwa :

Nama : Irma Ikromul M.P
 NIM/ KTP : 11770523590
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Jenjang : S1
 Alamat : Pekanbaru
 Judul Penelitian : Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lanjut Usia (Lansia) (Studi Kasus di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau).
 Lokasi Penelitian : Dinas Sosial Provinsi Riau.

telah melaksanakan kegiatan riset/ pra riset dan pengumpulan data untuk bahan skripsi di UPT. Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau selama 6 (enam) bulan Terhitung Mulai Tanggal (TMT) 26 April s.d. 14 Juli 2021.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

KEPALA UPT. PELAYANAN SOSIAL
 TRESNA WERDHA KHUSNUL KHOTIMAH

HERMON ZUHEDI, SE
 Pembina
 NIP. 19640805 198603 1 011

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS SOSIAL
UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PELAYANAN SOSIAL
TRESNA WERDHA KHUSNUL KHOTIMAH
Jalan Kaharuddin Nasution Nomor : 116 Telp (0761) 674618 Kode Pos : 28284
PEKANBARU

Pekanbaru, Juli 2021

Nomor : 175 /UPT. PSTW KK/VII/2021
Perihal : Pelaksanaan Kegiatan Riset

Kepada Yth.
Sdr/i. Irma Ikromul M.P
di-
Pekanbaru

Dengan hormat,

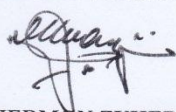
Sehubungan dengan Surat Kepala Dinas Sosial Provinsi Riau No. 071/Dinsos/445 tanggal 30 April 2021 dan Surat Rekomendasi Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu No. 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/41034 tanggal 26 April 2021 perihal tersebut di atas, maka dengan berakhirnya kegiatan riset/ pra riset dan pengumpulan data untuk bahan skripsi dengan judul :

*Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan
Pelayanan Kebutuhan Lanjut Usia (Lansia) (Studi Kasus di
UPT Pelayanan Sosial Trersna Werdha Khusnul Khotimah
Dinas Sosial Provinsi Riau).*

maka selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan sejak berakhirnya kegiatan penelitian dimaksud harus menyampaikan laporan hasil penelitian secara tertulis atau melakukan ekspos langsung di Ruang Kepala Seksi Pembinaan Sosial dengan dihadiri oleh Pejabat Eselon III dan IV serta Pejabat Fungsional Pekerja Sosial di Lingkungan UPT. Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah.

Demikian atas perhatiannya untuk dapat dilaksanakan.

KEPALA UPT. PELAYANAN SOSIAL
TRESNA WERDHA KHUSNUL KHOTIMAH


HERMON ZUHEDI, SE
Pembina
NIP. 19640805 198603 1 011

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT PENELITIAN



Nama Lengkap Irma Ikromul Mufidah Putri lahir di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, 25 Januari 1999 anak dari Bapak Drs. Martias dan Ibu Irza Iskandar. Peneliti merupakan anak tunggal. Peneliti menempuh pendidikan di SDN 001 Sail Pekanbaru (lulus tahun 2011) melanjutkan ke SMPN 13 Pekanbaru (lulus tahun 2014) dan melanjutkan ke SMKN 1 Pekanbaru (lulus tahun 2017) hingga akhirnya menempuh masa kuliah di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau). Dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Dengan semangat dan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lanjut Usia (Lansia)”

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta
1. Dilarang
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta
UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau